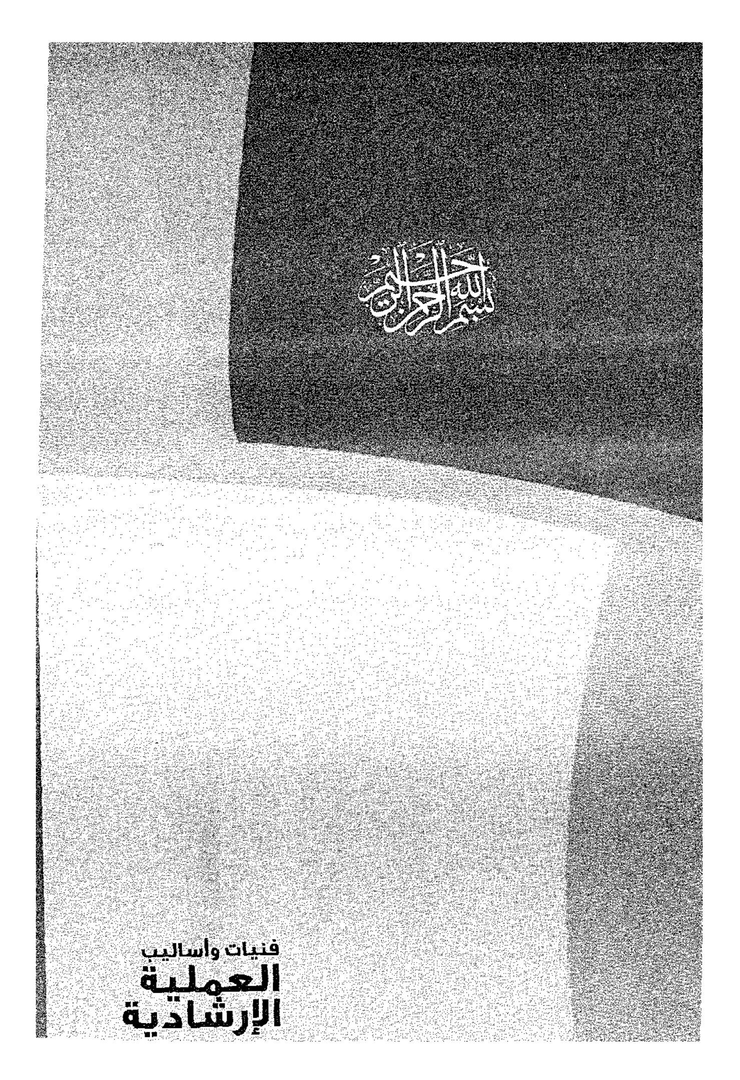
فنيات وأساليب
العملية الإرشادية

د. عبد الرحمن إسماعيل صالح





بسم الله الرحمن الرحيم
فنيات وأساليب
العملية
الإرشادية

الطبعة الأولى
1434هـ 2013 م

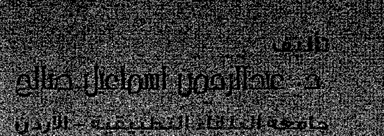


دار المناهج للنشر والتوزيع
عمان، شارع الملك حسين، بناية الشركة المتحدة للتأمين
هاتف4650624 فاكس 4650664 6 9626+
ص.ب 215308 عمان 11122 الأردن

Dar Al-Manahej
Publishers & Distributor

Amman-King Hussein St.
Tel 4650624 fax +9626 4650664
P.O.Box: 215308 Amman 11122 Jordan
www.daralmanahej.com
info@daralmanahej.com
manahej9@hotmail.com

فنيات وأساليب
العملية الإرشادية


تأليف
د. عبدالرحمن اسماعيل صالح
جامعة البلقاء التطبيقية - الأردن



المملكة الأردنية الهاشمية
رقم الإيداع لدى دائرة المكتبة الوطنية
2010/6/2142
371.42
صالح عبدالرحمن اسماعيل
فنيات وأساليب العملية افرشادية / عبدالرحمن اسماعيل صالح
عمان دار المناهج للنشر والتوزيع 2010
ر.إ. 2010/6/2142
الواصفات: التوجيه التربوي

المحتويات

الفصل الثالث

القياس والتشخيص في العملية الإرشادية

الفصل الرابع

مراحل وإجراءات العملية الإرشادية

الفصل الخامس

أساليب جمع المعلومات في العملية الإرشادية

الفصل السادس

المهارات الأساسية في العملية الإرشادية

الفصل السابع

تطبيقات العملية الإرشادية

مُقدّمة

لما كان المؤلف من المتخصصين في الإرشاد لنفسي والتربوي فقد لمس قلة المؤلفات والكتب والدراسات في هذه المجال الحيوي في المكتبة العربية، ولعل ذلك يعود إلى حداثة التخصص وندرة المتخصصين به في المجتمع العربي. كما لاحظ المؤلف أن الكتب التي تناولت العملية الإرشادية لا تقدم إطارا عاماً متكاملا للإرشاد النفسي والعملية الإرشادية بقدر ما تعبر عن تصورات ومواضيع جزئيه واهتمامات خاصة ببعض الجوانب الفرعية للعملية الإرشادية

يهدف هذا الكتاب إلى توضيح مبادئ وأسس العملية الإرشادية والتطبيقات التي تساعد الطلبة الدراسيين للإرشاد النفسي والمرشدين العاملين في مجال الإرشاد الصحة النفسية وإعطاء فكره واضحة عن طبيعة كل من أطراف العملية(المرشد، المسترشد، بيئة الإرشاد) كما تزودهم بخلفيه نظريه عن النماذج الإرشادية التي تفسر سلوك المسترشد، وعند مطالعتهم لهذا الكتاب سوف يجدون بإذن الله ما يشبع حاجاتهم ويساعدهم في مواجهة ما يتعرضون له من مشكلات فنيه ومهنيه أثناء الممارسة الفعلية للإرشاد والعلاج النفسي.

يحتوي هذا الكتاب على سبع فصول تشكل الهيكل الرئيسي للعملية الإرشادية وهي على النحو التالي :

الفصل الأول والثاني :يتضمنا تمهيدا يوضح مفهوم العملية الإرشادية وأسسها العامة والفلسفية والنفسية والفسيولوجية والنماذج النظرية الرئيسية التي تناولت العملية الإرشادية مثل النموذج السلوكي والنموذج التحليلي والنموذج الإنساني والنموذج السلوكي المعرفي .

الفصل الثالث :ويتناول المعلومات الإرشادية التي يتطلبها حل مشكله المسترشد وتقيمها .وأهمية هذه المعلومات في الإرشاد ، وأشكال وشروط جمعها ، ومعيقات جمعها.

الفصل الرابع : يتناول موضوع القياس والتشخيص في العملية الإرشادية وأهمية الاختبارات الموضوعية وأهدافها وإجراءات تطبيقاتها و أشكالها .

الفصل الخامس : ويتناول موضوع العملية الإرشادية من حيث اتجاهاتها ومراحلها وعملية المقاومة التي يبديها المسترشد أثناء الإرشاد واستراتجيات التعامل معها وهذا ما أهملته الكثير من كتب الإرشاد النفسي.

الفصل السادس: يتناول مجموعة من التطبيقات الفنية في العملية الإرشادية مثل تطبيق العملية الإرشادية في مجال المدارس والمؤسسات التعليمية ومجال المهن والصناعات ومجال الأسر ة والزواج.

الفصل السابع : ويتناول المهارات الأساسية في العملية الإرشادية التي يحتاج إليها كل مرشد أثناء الإرشاد مثل مهارات الإصغاء ومهارات القياس والتشخيص ومهارات كشف الذات .

وأخيرا يأمل المؤلف أن يسد هذا الكتاب الفجوة في ميدان الإرشاد النفسي وان يفيد منه المرشدين والباحثين النفسيين من أبناء الأمة العربية من محيطها لخليجها.

الدكتور

عبدالرحمن اسماعيل صالح

الفصل الأول 1

أسس ومبادئ العملية الإرشادية

مفهوم العملية الإرشادية

يقوم الإرشاد النفسي كفرع تطبيقي من فروع علم النفس على مجموعة من الاسس والمبادئ التي ترتبط بالسلوك البشري وعملية الإرشاد النفسي، والتي لا بدان يلم بها المرشد النفسي ويفهمها بدقة حتى تمكنه من فهم السلوك البشري والتنبؤية ومن ثم السيطرة عليه .إن المعرفة الدقيقة لهذه الاسس والمبادئ تسهل على المرشد –سواء أكان مبتدأ أو خبيرا – فهم العملية الإرشادية وتقديم خدماتها ضمن برنامج وخطط عمل واضحة تقوم على أسس واضحة. وخلافا لذلك يكون عمل المرشد النفسي عشوائيا ومتخبطا وبالتالي لا تأتي العملية الإرشادية أو العلاجية ثمارها.

أسس العملية الإرشادية

تتعدد الأسس والمبادئ التي تقوم عليها عملية الإرشاد النفسي وهي كثيرة بكثرة ما يوجد من نماذج واتجاهات نظرية إرشادية وعلاجية. لذا سيتم الاقتصار في هذا الكتاب على ذكر أهم الأسس والمبادئ الأساسية واللازمة في العمل الإرشادي والعلاج النفسي على حد سواء، والتي يمكن تصنيفها ضمن أربع فئات وهي:

١-الأسس العامة.

٢- الأسس الفلسفية.

٣- الأسس النفسية والتربوية.

٤- الأسس العصبية والفسيولوجية .

وفيما يلي توضيح مفصل لكل من هذه الأسس:-

أولا الأسس والمبادئ العامة

وهي مجموعة من الاسس التي لا بد أن يلم بها المرشد النفسي سواء أكان طالبا أو مهنيا مبتدءا أو خبيرا . وهذه الاسس تكاد تكون مشتركة مع جميع التخصصات السيكولوجية التطبيقية وهي:

١-السلوك البشري ثابت نسبيا ويمكن التنبؤ به:

والمقصود بالثبات هنا هو ثبات السلوكيات والتصرفات الظاهرة ولا يقتصر الثبات على السلوكيات الظاهرة فحسب وانما يتعدى ذلك ليشمل البناء الأساسي للشخصية مثل المعتقدات والأفكار و الاتجاهات والقيم والحاجات والميول والانفعالات مع الأخذ بعين الاعتبار نقطة مهمة وهي تساوي الظروف والعوامل المحيطة الأخرى بهذه السلوكيات أو التنظيمات الشخصية.

وخير مثال يوضح هذا المبدأ الإرشادي حالة التبول اللاإرادي عند طفل ناتجة عن الإساءة الجسدية من قبل والدية ومعلميه أو تناوله لكميات كبيرة من الماء والسوائل في فترة المساء. فان المرشد في مثل هذه الحالة يقوم ببناء تنبؤات دقيقة حول السلوك فيتوقع بان المشكلة ستستمر لديه إذا ما استمرت العوامل والأسباب المؤدية لها مثل تعرضه للإساءة الجسدية واستمرار شرب الماء في المساء، و يتنبأ باحتمالية تطور الحالة .

٢-السلوك البشري مرن وقابل للتعديل

إن مبدأ الثبات النسبي للشخصية بكافة أبعادها لا يعني جمود الشخصية والسلوك وعدم قابليتها للتعديل والتغيير . فبالرغم من خاصية الثبات النسبي للسلوك فان بمقدور المرشد أو العالم النفسي تعديل السلوك الإنساني سواء أكان ظاهرا وملاحظا كتعديل الاستجابات التجنبية (الخوف الاجتماعي) أو كان سلوكا داخليا خفيا كالأفكار والانفعالات ومفهوم الذات، فمثل هذه السلوكيات الداخلية والخارجية وان كانت ثابتة نسبيا ألا أنها تتصف بخاصية المرونة والقابلية للتعديل.

والمثال الشائع في الأدب التربوي والنفسي على مرونة السلوك البشري هو حالات الأطفال الذئاب الذي عثر عليهم في غابات فرنسا والهند واللذين عاشوا منذ ولادتهم مع الذئاب لعدة سنوات وكانوا يتغذوا على أثداء إناث الذئاب، واكتسبوا السلوكيات الحيوانية مثل العواء والافتراس وحرموا من العلاقات الإنسانية. وبعد أن عثر عليهم اخذوا إلى المدينة وطبقت عليهم برامج تربوية ونفسية بهدف ترويضهم سلوكيا واجتماعيا وتنمية مهارات التواصل لديهم، وقد تم اكتسابهم المعرفة والمهارات الحياتية اللازمة مثل مهارة الكلام وضبط الحاجات الفسيولوجية وارتداء الملابس وفهم اللغة البسيطة.

٣-السلوك الإنساني فردي – جماعي

إن احد أهم الأهداف الإرشادية هو تحقيق الذات وتحقيق التكيف مع الذات ومع الآخرين.إن سمات الفرد الشخصية المنفردة تميزه عن غيره من الأفراد وتجعل منه شخصا فريدا لا مثيل له بين الأفراد حتى في حالة التوأم المتطابقة، والتميز في السمات الشخصية هو الذي يجعل الفرد يتصرف ويفكر ويشعر بطريقة مختلفة ومتميز عن الآخرين .إلا أن الأفكار والمشاعر وما يترتب عليها من تصرفات يقوم بها الفرد يتم تنظيمها وتقييمها بموجب إطار اجتماعي يؤثر ويتأثر بها ومن أهم المتغيرات الاجتماعية والعناصر التي لا بد أن يأخذها المرشد في الحسبان – والتي يحدث في سياقها السلوك الفردي ما يلي:-

- **المعايير الاجتماعية (Social norms)**

وهي محددات تتضمن ما يقبله وما لا يقبله المجتمع من قواعد وعادات واتجاهات وقيم وغير ذلك مما تتفق عليه ثقافة معينة، وهي بمثابة اطر مرجعية تحدد الأساليب السلوكية المختلفة المقبولة بين أفراد الجماعة والتي تسهل عليهم عملية التفاعل الاجتماعي.

وتتكون المعايير الاجتماعية من خلال عملية التفاعل الاجتماعي وتحدد عن طريقها الأدوار الاجتماعية. ومن الأمثلة على المعايير الاجتماعية نذكر التعاليم الدينية والمعايير الأخلاقية والقيم الاجتماعية والأفكار القانونية واللوائح والأعراف والعادات والتقاليد وحتى (الموضات). وأخيرا تؤثر المعايير على سلوك الشخص وتعمل كدوافع قوية حينما يضفي عليها ألوانا عاطفية مختلفة وعندها يخضع لها خضوعا يهيمن على حياته بطريقة مباشرة أو غير مباشرة.

- **الأدوار الاجتماعية(Social Role)**

نمط منظم من المعايير فيما يختص بسلوك فرد يقوم بوظيفة معينة في الجماعة، وهو يشبه السيناريو الذي يحدد السلوك أو يعبر عن الانفعال ويحدد الأقوال ومن أمثلة الأدوار الاجتماعية دور القائد ودور الأمومة ودور الطبيب ودور رجل الدين وكل دور من هذه الأدوار يشمل نمطاً منتظما من المعايير السلوكية المتوقعة من جانب كل دور .

- الاتجاهات الاجتماعية(Attitudes)

ميل عام مكتسب، نسبي في ثباته، عاطفي في أعماقه، يؤثر في الدوافع النوعية ويوجه سلوك الفرد. ويتضمن الاتجاه موقف نفسي للفرد حيال احد القيم أو المعايير أو فئات عرقية وينطوي هذا الموقف النفسي عن حالة من التهيؤ العقلي التي تنظمها الخبرة.

ويتكون الاتجاه من ثلاث مكونات أساسية هي :المكونات المعرفية والمكونات الوجدانية والمكونات السلوكية التي تعبر بدورها عن المكونات المعرفية والوجدانية. ويمكن تعديل الاتجاه تعديلا طفيفا عن طريق النقاش والتواصل الفعال المباشر ووسائل الأعلام. وقد صمم نفر من علماء النفس والاجتماع مجموعة من المقاييس التي تقيس الاتجاهات من أشهرها مقياس التباعد الاجتماعي (بوجاردس) ومقياس ثرستون ومقياس ليكرت ومقياس جتمان.

- الجماعة المرجعية (Reference Group)

وهي مجموعة من الأفراد يحيطون بالفرد ويؤثرون في سلوكه ويكسب منهم العادات والمعايير والقيم والاتجاهات ، وتتمثل عادة بالأسرة والأصدقاء والمدرسة .ويعد بعض علماء الاجتماع المجتمع بأكمله جماعة مرجعية للفرد الذي يعيش فيه. ولا شك أن جماعة الرفاق(Friends) تقوم بدور هام في عملية التنشئة الاجتماعية والنمو الاجتماعي للفرد حيث تؤثر في معاييره الاجتماعية ويقوم معها بادوار اجتماعية متعددة. وتتعدد أنواع جماعات الرفاق فمنها جماعة اللعب وجماعة النادي وجماعة العمل وجماعة الشلة. وقد تكون جماعة الرفاق محرك ودليل خير للفرد تجلب له السعادة وتعينه على تخطي الصعاب، وقد تكون عكس ذلك تجلب له المتاعب وتجعله ينزلق في طرق الانحراف ، ويعتبر سن الطفولة المتأخرة وسن المراهقة من أكثر المراحل التي يتأثر بها الفرد في جماعة الرفاق.

- القيم (Values)

مجموعة من الأحكام المعرفية الانفعالية التي يكتسبها الفرد من الثقافة التي يعيش ضمنها ويعممها نحو الأشخاص والأشياء والمعاني وأوجه النشاطات المختلفة. وتعبر القيم عن الاهتمام والتفضيل والاختيار نحو (الأشخاص والأشياء).

ويمكن تصنيف القيم إلى قيم عامة مثل الأيمان والعدل والعلم، وقيم خاصة مثل تلك المتعلقة بالطقوس الاجتماعية والدينية والاقتصادية والسياسية. وقد تكون القيم دائمة وقد تكون عابرة ولابد للمرشد من تفحص قيم المسترشد سواء الظاهرة أو الضمنية حتى يتم مساعدته بفاعلية.

- **التفاعل الاجتماعي(Social Interaction)**

عملية اجتماعية يرتبط بها أعضاء الجماعة بعضهم مع بعض عقليا ودفاعيا، وفي الحاجات والرغبات والوسائل والغايات. ويعرف التفاعل الاجتماعي إجرائيا بأنه ما يحدث عندما يتصل فردان أو أكثر(ليس بالضرورة اتصالا ماديا) ويحدث نتيجة لهذا الاتصال تعديل سلوك أحد الطرفين. ومن أهم مظاهر التفاعل الاجتماعي تقويم الذات والآخرين، وإعادة التقويم، والتقويم المستمر .

مما سبق يتضح لنا إن الفرد لا يعيش بمعزل عن البيئة الاجتماعية وإنما يعيش ويتفاعل كفرد ضمن نظام اجتماعي مترابط ومتسلسل يتكون من أنظمة فرعية مثل نظام الأسرة نظام المدرسة نظام القيم نظام المعايير الاجتماعية...الخ ويستفيد المرشد فائدة عظيمه من هذه النظم الاجتماعية لاسيما نظام الأسرة ونظام المدرسة في تقديم الخدمات الإرشادية والعلاجية كما يستفيد من مؤسسات المجتمع المختلطة مثل المراكز الثقافية والمهنية .

٤-استعداد الفرد ورغبته في الإرشاد

لا بد من توفر الاستعداد والدافعية والرغبة الحقيقية لدى الفرد لتقبل الإرشاد النفسي وان يدرك أن ذلك يعتبر شرطا أساسيا لنجاح العملية الإرشادية وبالتالي حل المشكلة.فعملية إجبار المسترشد ودفعه إلى الدخول في العملية الإرشادية دون التحقق من الرغبة والاستعداد الحقيقيين للإرشاد تحول دون توثيق العلاقة الإرشادية بينه وبين المرشد. ونتيجة لذلك تظهر لديه مظاهر المقاومة وعدم التعاون .

٥-الإرشاد النفسي حق للفرد في جميع مراحل نموه

إن الحاجة إلى الإرشاد النفسي حاجه نفسيه لا تقل أهميته عن الحاجات الإنسانية لذا لابد أن يتم إشباع هذه الحاجة بغية تحقيق الصحة النفسية والتكيف.

٦-التقبل الايجابي غير المشروط للمسترشد .

لا بد أن يتقبل المرشد المسترشد ويثق به حتى يتسنى له بناء علاقة إرشادية فعالة ودافئة وهي خطوة ضرورية في العملية الإرشادية وبدون تحقيق هذا الشرط - عدم تقبل المسترشد بسبب لونه أو دينه أو جنسه أو مستواه الثقافي أو الاجتماعي - فان المسترشد سيشعر بعدم التقبل وعندئذ لن يثق بالمرشد ومن ثم لن يتقبل منه المساعدة والتدخل الإرشادي .

ونود أن نشير في هذا الإطار إلى أن عملية التقبل تشمل فقط تقبل السلوك السوي المرغوب والانفعالات سواء السلبية أو الايجابية والسمات الشخصية ولا تشمل عملية التقبل قبول السلوكيات الخاطئة واللاسوية الصادرة من المسترشد، فلا ينبغي للمرشد تقبلها وإنما يحاول تغييرها أو إيقافها لان تقبله لمثل هذه السلوكيات يفسر من المسترشد على أن المرشد يشجع هذه السلوكيات.

٧-للمسترشد الحق في تقرير مصيره واختياراته .

فلا يجوز للمرشد أن يتخذ قرارات نيابة عن المسترشد أو يقدم له الحلول الجاهزة أو النصائح أو الأوامر - اللهم إلا في حالات صغار الأطفال والاستثنائيين وضعاف العقول - وإنما يساعده على حل مشكلاته بنفسه، لان تقديم الحلول الجاهزة التي يكون المرشد قد جربها خلال ممارسته في الإرشاد أو جربها شخصيا وحققت نجاحا أكيدا قد لا تفلح في حل مشكلة المسترشد بسبب اختلاف الظروف والفروق الفردية بين الأفراد.

ثانيا الأسس الفلسفية

١-الطبيعة البشرية.

هناك اختلافا كبيرا وتضاربا في الآراء حول الطبيعة البشرية وحول الإجابة على ما هو الإنسان؟ إنه سؤال قلما نفكر فيه مع انه يمثل نقطة جوهرية جدا .ذلك انه على أساس الإجابة عليه يتوقف أسلوب تعاملنا مع الإنسان وفهم شخصيته. لقد شغل البحث في الطبيعة البشرية بال الفلاسفة والمفكرين عبر العصور . فالقديس أوغسطين مثلا اعتقد أن الإنسان عدواني وشهواني يعمل ضد المجتمع وحذا حذوه في ذلك عالم النفس التحليلي

(سيجموند فرويد)غير أن هناك بعض الفلاسفة من اعتبر أن الإنسان خير بطبيعته مثل (روسو)الذي أكد في كتابه (إميل)إن الإنسان خير بطبيعته وهو يأتي إلى الوجود كاملا ومثاليا لكن المجتمع يفسده ، وبالمثل تبنى هذه النظرة للإنسان عدد من علماء النفس المحدثين مثل روجرز الذي أكد أن الإنسان خير ويكمن لديه دافع وإرادة لان يعيش يساعدانه على تحقيق ذاته بطريقة آلية وبالتالي يحقق التكيف والصحة النفسية وانه يصبح عدوانيا ومؤذيا فقط عندما لا يعامل بثقة واحترام كذلك عندما تسلب حريته.

والواقع أن لدى كل منا تصور أو نظره معينه عن الإنسان، طبيعته وخصائصه المميزة له وهذه النظرة قد تكون واضحة لدى الإفراد توصلوا لها عن طريق جهد متعمد من الملاحظة والدراسة والتحليل ، وقد تكون نظرة ضيقة تسربت عناصرها إلى الفرد دون إن يعيها نتيجة لخبرات محدودة مع الناس الذي يتعامل معهم، ومن ثم يبني على هذه النظرة بعض المعتقدات الخاطئة حول الطبيعة البشرية .وأخيرا لعل أكثر التصورات قبولا للطبيعة البشرية (الإنسان) انه ذو إمكانيات متعددة قابله للتفتح والنمو إذا ما توفرت الظروف البيئية الملائمة وان النقطة الجوهرية التي ينبغي على المرشد الالتفاف أليها هي اكتشاف هذه الإمكانيات أولا ثم تنميتها ثانيا.

٢-الإرشاد النفسي مهنة لها دستورها الأخلاقي:

لكل مهنة وممارسة أخلاقيات مهنيه يسترشد بها المختص أو المهني عند تقديم خدماته لعملائه وتكاد تشترك جميع المهن بأخلاقيات معينه في حين تقتصر بعض الأخلاقيات على مهن معينه . وفيما يتعلق بالدستور الأخلاقي لمهنة الإرشاد النفسي والمعالجون النفسيون فان الدستور يحدد مجموعة من الأخلاقيات المهنية التي تحدد واجب كل من المرشد والمسترشد ومسؤولياتهما . كما تحدد حقوقهما وحدود العمل الارشادي بالنسبة للمرشد و فيما يلي أهم هذه الأخلاقيات :-

أ-الإعداد العلمي والفني للمرشد

إذ لا بد أن يقدم الخدمات الإرشادية- أي كان مجالها- مرشداً متخصصاً في الإرشاد النفسي ومؤهلا بالمعرفة النفسية المتخصصة ومزودا بالخبرات والمهارات اللازمة في العمل الارشادي العلاجي .كما ينبغي عليه متابعة النمو المهني والتطور الجديد في ميدان الإرشاد

النفسي ، إضافة إلى حصوله على ترخيص لمزاولة مهنة الإرشاد من الجهات المسئولة، فضلا عن شهادته الجامعية . وتتطلب هذه الرخصة من المرشد في معظم الدول الشهادة العليا في التخصص – الماجستير أو الدكتوراه– إضافة إلى اجتيازه سلسلة من الاختبارات المتخصصة، وأداء القسم بان يراعي الله ويخلص في عمله، ويلتزم بأخلاقيات المهنة التي أهمها سرية المعلومات الشخصية التي يدلي بها المسترشد

ب-استخدام الاستراتيجيات والأساليب الإرشادية التي تتفق مع حاجات المسترشد ومشكلاته .

والوقوف عند الحد الذي يجد فيه المرشد نفسه غير قادر على تقديم المساعدة بسبب نقص مهاراته أو إعداده – وإحالة المسترشد إلى مرشد آخر أو جهة أكثر تفاعلية وتخصصا في تناول الحالة .وينبغي على المرشد أن لا يتردد في استشارة زملائه المرشدين وذوي الاختصاصات والخبرات الأخرى مثل الأطباء المحاميين والمعلمين ...الخ لاسيما في الحالات المتطرفة.

ج-العلاقة الإرشادية علاقة مهنية

لا بد أن تبقى العلاقة الإرشادية علاقة إنسانية مهنية تبنى ضمن إطار مهني محدد بمعايير اجتماعية وثقافية وقانونية وان لا تتطور إلى علاقة شخصية أو أي نوع من العلاقات الأخرى، وذلك حتى تكون هذه العلاقة خبرة إنسانية حقيقية ونقية مع إنسان آخر أصيل .

د-اقتصاديات عملية الإرشاد النفسي .

هناك اختلاف حول قضية الإعلان عن الخدمات الإرشادية وتقاضي الأجر مقابل الخدمة الإرشادية. فبعض المرشدون يروا انه لا بد من عرض خدماتهم والترويج لها إعلاميا بهدف استقطاب المسترشدين (الزبائن) ، وان يدفع المسترشد أو ذويه التكاليف المترتبة على الخدمة الإرشادية، ويعكس هذا الرأي النظام الاقتصادي الحر . وفي الجهة المقابلة يرى بعض المرشدين أن الإرشاد النفسي مهنة لها مكانتها فلا يجوز للمرشد ان يعرض خدماته الإرشادية أو العلاجية على الناس في وسائل الإعلام أو حتى في الجلسات العامة. وفيما يتعلق بالتكاليف فان هذا الفريق من المرشدين يرفضون استغلال المسترشد وإرهاقه بالتكاليف ،

على افتراض أن الإرشاد النفسي حق مجاني لكل فرد تكلفه الدولة ويعكس هذا الرأي النظم الاقتصادية الاشتراكية .

ثالثا الأسس النفسية والتربوية

١-الإرشاد النفسي عملية تعلم وتعليم .

إن من أهم أهداف العملية الإرشادية هو تسهيل وتحسين العملية التربوية والتعليمية ويرى البعض أن العملية الإرشادية بحد ذاتها خبرة تعليمية يتعلم المسترشد من خلالها الكثير عن نفسه والعالم المحيط به، كما يتعلم عادات وأنماط سلوكية ومعرفية جديدة. ومن هذا المنطلق لا بد أن يلم المرشد بطبيعة عملية التعلم ومبادئها والظروف التي تحدث بها، حتى يتسنى له أن يهيئ الخبرات التعليمية المناسبة التي تسمح للمسترشد تعليم المهارات المختلفة والمعلومات، وتساعده على حل مشكلاته الواقعية معتمدا على نفسه خارج إطار الجلسة الإرشادية .

وهناك مجموعة من الحقائق التي أثبتتها الدراسات العلمية والممارسات التربوية حول عملية التعلم ينبغي أن يلم بها المرشد سواء أكان مبتدءا أو خبيرا أو طالبا يدرس الإرشاد وهي:ـ

- إن العلاقة بين التعلم والتعليم متداخلة ومتشابكة إذ يعتبر التعلم هدف للعملية التعليمية، التي تتمثل في الجهود المنظمة لمساعدة الطالب على التعليم بغية تحقيق أهداف تربوية محددة وضمان انتقال اثر التدريب. و يحتاج التعليم الفعال إلى توافر مجموعة من العناصر لتحقيق التعلم الفعال وأهدافه الأخرى مثل :

١. المعلم أو المرشد الفعال المؤهل.
٢. الطالب أو المسترشد الذي يرغب في التعليم ويمتلك الاستعداد والقدرات.
٣. موضوع التعليم (المنهاج) الذي يأخذ شكل معلومات أو مهارات أو اتجاهات.
٤. الطرق والوسائل التعليمية.
٥. الظروف البيئية والاقتصادية والثقافية والاجتماعية المناسبة .

• يتعلم الفرد الكثير من السلوكيات والمعارف والمهارات عن طريق المحاكاة بمعنى رؤية السلوك أو المهارة من خلال شخص ماهر يقوم به. ويعتمد هذا النوع من التعلم على دقة الملاحظة والانتباه و الإدراك .فعندما يشاهد الفرد سلوكيات صحيحة وسوية أو خاطئة فانه يقلل من سلوكيات المحاولة والخطأ، وتكون عملية المشاهدة هذه بمثابة تجربة أولية ناجحة مع انه يشاهد فقط . ويكتسب الفرد عن طريق هذا النوع من التعلم أنماط السلوك الاجتماعية والمهارات الاجتماعية بشكل خاص، كما يتعلم الامتثال للمبادئ والمعايير الدينية والأخلاقية، وكذلك الانفعالات الايجابية والسلبية وطرق التعبير عنها والتحكم بها وذلك في إطار التفاعل الاجتماعي مع الأشخاص المهمين والمحيطين به.

• يمكن للمسترشد أن يتعلم أسلوب حل المشكلات وذلك بالاعتماد على المهارات والخبرات والتجارب المكتسبة سابقاً المتوفرة لديه من جهة، والمفاهيم والحقائق والرموز الخاصة بموضوع المشكلة من جهة أخرى. ويتطلب ذلك منه فهم هذه المفاهيم وتطبيقها وتقيميها والتعبير عنها ، وهذا النوع من التعلم يساعد المسترشد على إدراك مشاكله بصورة جديدة وإدراك العلاقات من الأفكار والأشياء (الاستبصار).

• أن التعلم الذي يركز على المبدأ أو الفكرة الرئيسية والعامة التي تدور حولها التفاصيل في موضوع ما هو تعلم مقاوم للنسيان، في حين أن التعلم الذي يركز على الممارسة العابرة لمهارة أو القراءة العشوائية لمادة دراسية يعتبر تعلماً ناقصاً قد يضر أكثر مما ينفع .

• على المرشد النفسي إن يستخدم إستراتيجية التعليم المبرمج عند قيامه بتدريب أو تعليم المسترشد مهارات وأنماط سلوكية أو معرفية معنية، وذلك يعني تقسيم هذه المهارات أو الأنماط السلوكية إلى خطوات بسيطة مرتبة ترتيباً متسلسلاً ومنطقياً من الأسهل إلى الأصعب يستجيب لها المسترشد تدريجاً بحيث يتبع كل استجابة تعزيزاً مناسباً، وتقدم التغذية الراجعة الايجابية أو التصحيحية للمسترشد قبل الانتقال إلى الخطوة التالية .وتقوم على هذا المبدأ الكثير من الممارسات الإرشادية والعلاجية .

• التعلم عملية تقوم على الاستبصار والتفكير والإدراك والتمييز بين المثيرات وليس على الربط بين المثيرات والاستجابات فحسب . ويتعلم الفرد المعلومات والمعرفة عن طريق طرح الأسئلة والاستفسارات من مصادر المعرفة.

- يتعلم الفرد السلوكيات الخاطئة كما يتعلم السلوكيات الصحيحة و في كلتا الحالتين تقوم عملية التعلم على نفس المبادئ . و انه يمكن محو السلوكيات الخاطئة وإحلال سلوكيات جديدة صحية عوضا عنها باستخدام استراتجيات سلوكية.

٢-العملية الإرشادية عملية عقلانية تقوم علي المنطق:

تعتبر المعتقدات والأفكار التي يحملها المسترشد عنصرا مهما في تحديد وتوجيه سلوكياته وانفعالاته وغالبا ما يتعامل المرشد النفسي مع مثل هذه المعتقدات والأفكار التي قد تكون السبب الرئيسي وراء الحالة أو المشكلة، وهذا ما يعرف بالعوامل الداخلية. إضافة إلى ذلك فان الأفكار والمعتقدات الخاصة بالمرشد تحدد نوع العلاقة الإرشادية بينه وبين المسترشد. من اجل ذلك لابد أن يلم المرشد بقواعد التفكير الصحيح والذي يتناولها علم المنطق لاسيما مبادئ الاستقراء والاستنتاج التي تساعده في إدارة الحوار والنقاش مع المسترشد وتحديد أسباب المشكلة المرتبطة بنظام المعتقدات اللاعقلانية، وبتالي تعديلها أو التخلص منها بالإقناع المنطقي.

٣)الفروق الفردية (Individual differences):

يشير مفهوم الفروق الفردية إلي الاختلافات والانحرافات بين الأفراد (كماً أو نوعاً) عن المتوسط الطبيعي للبشر في كافة الصفات والمظاهر الشخصية جسدياً ومعرفياً وانفعالياً واجتماعياً. وتختلف هذه الصفات والمظاهر لدى نفس الفرد الواحد من مرحلة نمائية إلى مرحلة نمائية أخرى ومن موقف إلى آخر وهذه الفروق هي التي تجعل الفرد شخص متفردا بشخصيته، له عالمه الخاص وحاجاته المميزة وطريقته الخاصة في الاستجابة لمشكلات و الضغوط النفسية وهناك فروق فردية بين الذكور والإناث لا سيما في الخصائص الفسيولوجية والسمات النفسية والاجتماعية لابد أن يأخذها المرشد بعين الاعتبار عند تقديم خدمات الإرشاد المهني والأسري والزواجي خاصة أن مبدأ الفروق الفردية إضافة إلي ما سبق يساعد المرشد على اختيار الإستراتيجية والأسلوب الارشادي المناسب لكل فرد على حده وحسب .وتعود الفروق الفردية بين البشر أما لعوامل وراثية تكوينية أو بفعل عوامل بيئية ويمكن قياس الفروق الفردية بين الأفراد والتمييز بينهم وتصنيفهم عن طريق الاختبارات النفسية

والتربوية. وتعتبر الفروق الفردية مبدأ أساسي من مبادئ التعلم والتعليم الذي يقوم عليه تخطيط المناهج وأساليب التدريس.

٤) العملية الإرشادية عملية نمائية

تشمل مظاهر النمو الإنساني جوانب محددة ومتعددة مثل الجانب الجسدي كنمو الحواس والدماغ والعضلات والجهاز التناسلي ....الخ والجانب العقلي الذي يتضمن نمو القدرات وعدد المفردات والاستعدادات ....الخ . وهكذا تعكس هذه الجوانب النمائية درجة التكيف والنجاح لدى الفرد وتؤثر بدرجة كبيرة على مفهوم الذات لديها وفي نفس الوقت تعكس نمو الشخصية .

وفيما يلي مجموعة من الحقائق حول النمو الإنساني لابد أن يعرفها المرشد النفسي:-

- هناك عادات ومهارات مهمات نمائية على الفرد أن يتعلمها في مراحل نمائية معينة دون الأخرى وهي من متطلبات النمو النفسي السوي وتحقيق الصحة النفسية، فإذا تعلمها الفرد في المرحلة الأنسب أدت إلى سعادته وتوافقه وخصوصا تعلم المطالب اللاحقة والعكس صحيح فإذا فشل الفرد في تعلمها فان ذلك يؤدي إلى تعاسته وصعوبة تحقيق المهمات اللاحقة. وقد اقترح كل من هافجرست(Havighurst) وأريكسون مجموعة من المطالب النمائية لكل مرحلة عمرية ومن الأمثلة على هذه المطالب في مرحلة الطفولة المبكرة: بدء الطفل فهم واستعمال اللغة وتعلم المشي والأكل وضبط الإخراج والتبول...الخ . في حين نجد أن هذه المطالب تختلف في مرحلة المراهقة فنجد أن تقبل الذات وتكوين الاتجاهات والمفاهيم الضرورية للحياة وتكوين العلاقات الناضجة وتحقيق الاستقلال الانفعالي واختيار التخصص والمهنة هي من المطالب الأساسية، وهكذا تختلف المطالب من مرحلة نمائية إلى اخرى .

- هناك فرق بين النمو والنضج فالنمو يشير إلى تغير في السلوك ناتج عن تدريب أو خبرة سابقة ويتقرر بعوامل بيئية عادةً . في حين أن النضج تغير في السلوك تقرره العوامل الوراثية والتغذية إلى حد كبير . فهو عملية نمو طبيعي وتلقائي .

- النمو الانفعالي مطلب نمائي أساسي لمرحلة المراهقة والمراحل اللاحقة حيث يساعد الفرد على المشاركة الانفعالية للآخرين، والتي تنطوي على التعاطف والرأفة والأخذ والعطاء

وزيادة الواقعية في فهم الآخرين وإعادة النظر في الطموحات والآمال .ويدل على توفر هذا المطلب النمائي لدى المراهق أو الراشد وجود قيم ومبادئ أخلاقية ودينية واضحة لديه، وقدرته على تحمل المسؤولية ،وكذلك تحمله للإحباط ، ومطابقة سلوكه الفردي مع المعايير والظروف الاجتماعية المقبولة .

ويعيق تحقيق هذا المطلب الأساسي الخبرات المؤلمة سواء المبكرة او الحديثة كتعرض الفرد لأحد إشكال الإساءة ، و العيوب الجسدية، ونقص الخبرة والتدريب في مواجهة ضغوط الحياة ،كما تلعب الصرعات النفسية غير المحلولة دوراً مهماً في إعاقة هذا الجانب النمائي .

النمو العقلي(Mental Development) جانب مهم من جوانب النمو الشخصي وتعتمد سلامته وتقدمه بالدرجة الأولى على سلامة الجهاز العصبي، وكذلك على مدى توافر البيئة التربوية الداعمة. ولا شك أن العوامل الوراثية تحدد الاستعداد لهذا الجانب من النمو التي تعمل البيئة على تنميته أو كفه .ويمر النمو العقلي بثلاث مراحل أساسية تعتمد كل مرحلة على سابقتها وتؤدي بالمرحلة التي يليها . وهناك مظاهر نمائية خاصة بكل مرحلة تكاد لا تحصى إذا ما آخذنا بعين الاعتبار ارتباط النمو العقلي بجوانب النمو اللغوي والنمو الحركي والنمو الانفعالي.

وعموماً يسير النمو العقلي وفق المراحل الأساسية التالية:-

- مرحلة التفكير الحسي.
- مرحلة التفكير المفاهيمي.
- مرحلة التفكير المجرد.

و يرتبط النمو اللغوي (Language development)ارتباطاً وثيقاً بالنمو العقلي . وهو مظهر له قيمته الكبيرة في التعبير عن الذات والتكيف النفسي السوي . ويبدأ النمو اللغوي عند الإنسان منذ الولادة. و هناك فروق فردية بين الذكور والإناث في مراحل النمو اللغوي لصالح الإناث.ويمر بالمراحل النمائية التالية :

ا- مرحلة الأصوات: وتبد بصيحة الميلاد التي يطلقها الجنين عند الولادة مروراً بالمناغاة والتبسم وأخيرا استخدام الحروف.

ب- مرحلة الكلمة الأولى: وتبدأ في الشهر العاشر من عمر الطفل تقريبا، وتقتصر على نطق الأسماء للأشخاص المحيطين.

ج- مرحلة الكلمتين : وتبدأ في العام الثاني وتقتصر على نطق وتحصيل الضمائر وحروف الجر والعطف.

د- مرحلة الجمل القصيرة : وهي جمل مفيدة تتكون من (٣-٤كلمات) سليمة من حيث المعنى إلا أنها لا تكون صحيحة من ناحية التركيب اللغوي، وتبدأ هذه المرحلة في العام الثالث من عمر الطفل تقريبا.

هـ- مرحلة الجمل التامة : تبدأ (في العام الرابع وحتى السادس) وتتكون من (٤- ٦ كلمات) وتتميز هذه الجمل بأنها مفيدة تامة الأجزاء وأكثر دقة بالتعبير. ويتحسن في هذه المرحلة النطق ويختفي الكلام الطفولي ويزيد عدد المفردات .

و- مرحلة الجمل المركبة والتعبير الشفوي والتحريري .

د- النمو الاجتماعي مظهر أساسي من مظاهر نمو الشخصية وهو يمر بثمانية مراحل نادى بها اريكسون (١٩٦٣)، حيث يؤكد أن هناك مهمات تواجه الفرد في كل مرحلة نمائية(Psycho – Social Developmental stage) أطلق عليها اسم أزمات . واعتبر اريكسون هذه الأزمات هي نقطة تحول وتغير مهمة في حياة الشخص . واستنادا إلى نظريته فإن حياة الشخص هي نتاج للقرارات المتخذة عند نقاط التحول هذه . وقد ركز اريكسون على العوامل الاجتماعية بدلا من الغرائز الجنسية والصراعات في تقسيمه لمراحل النمو النفس- اجتماعية وهي على التسلسل كما يلي:

(١) مرحلة الرضاعة (الثقة مقابل عدم الثقة) :- والتي إذا زودنا الرضيع بحاجاته الفسيولوجية والانفعالية فإنه يطور الإحساس بالثقة وعكس ذلك فإنه يطور الإحساس بعدم الثقة تجاه العلاقات الاجتماعية.

(٢) مرحلة الطفولة المبكرة (الاستقلالية مقابل الشك والخجل) ويحدث فيها الصراع بين الشعور بالثقة بالنفس من جهة وبين الشك في القدرة الجسدية والعقلية من جهة أخرى، ويحتاج الطفل لتلافي هذا الصراع إلى الاستكشاف والتجربة من اجل ارتكاب الأخطاء وتعلم كيف تحدث الأشياء، فإذا ساعده الوالدين وأتاحوا له فرصة التجريب والاستكشاف والاستقلالية، فانه يطور سمة الاستقلالية، أما إذا اتكل عليهم في كل صغيرة وكبيرة وحُرم فرصة الاستكشاف فإنه سيطور سمة الشك والخجل .

(٣) مرحلة ما قبل المدرسة (المبادرة مقابل الشعور بالذنب) والمهمة الأساسية في هذه المرحلة هي تحقيق الإحساس في التفوق والمبادرة فإذا منح الوالدين الأطفال الحرية في اختيار نشاطات ذات أهمية معنوية فإنهم سوف يميلون إلى تطوير نظرة ايجابية للذات والعكس صحيح تماما. وفي هذه المرحلة يتركز محور العلاقات على إفراد العائلة، ويتم فيها أكثر مظاهر التعليم مثل تعليم الطفل على ضبط عادات الإخراج والطعام. والطفل الذي يجد معاملة حسنة من والديه فانه يكون مؤكدا لذاته وسعيدا وضابطا لنفسه أكثر من كونه شاعرا بالذنب، وتقابل هذه المرحلة الإنمائية المرحلة الشرجية عند فرويد .

(٤) مرحلة الطفولة المتوسطة (الإنتاجية مقابل الشعور بالنقص) يحتاج فيها الطفل الى فهم العالم وتطوير هوية مناسبة تعتمد على جنسه وتعلم المهارات الأساسية للنجاح المدرسي والاجتماعي في المدرسة التي تجعله يحس بالإنتاجية، وفي حالة عدم اكتساب هذه المهارات فانه يطور الشعور بالنقص.

(٥) مرحلة البلوغ والمراهقة (١٢-١٨) سنة (مرحلة الهوية مقابل عدم الهوية) وهي مرحلة انتقالية بين مرحلة الطفولة ومرحلة البلوغ ويتم في هذه المرحلة اختبار القيود الاجتماعية وكسر العلاقات الاتكالية وتكوين هوية جديدة (يتساءل المراهق من أنا؟ ومن أكون؟). والفرد الذي يتعدى هذه الأزمة فإنه يتعلم ادوار اجتماعية ايجابية ويكون منتجا ولا يلجأ إلى الجنوح. ويتركز محور العلاقات المهمة في هذه المرحلة على مجموعة الأصدقاء والجماعات ونماذج القيادة.

(٦) مرحلة الرشد (الألفة مقابل العزلة) المهمة النمائية في هذه المرحلة تتضمن تكوين علاقات حميمة والتي يتمكن على أساسها الراشد من الزواج الناجح أو الصداقة المستديمة، والفشل في هذه المهمة يعود إلى العزلة. ويتركز محور العلاقات في هذه المرحلة على شركاء الصداقة والتنافس والتعاون .

(٧) مرحلة أواسط العمر (مرحلة الإنتاجية مقابل عدم الإنتاجية) والمهمات الرئيسية في هذه المرحلة هي تحقيق الإنتاجية والعطاء في مجال العمل والأسرة، وكذلك الابتكار والإبداع والاعتدال بين الأحلام الشخصية السابقة وبين ما حققه الشخص فعلا، ويؤدي فشل الفرد في تحقيق هذه المهمات إلى انكباب الفرد على ذاته وأنانيته وتكوين حس بعدم الإنتاجية. ويكون محور العلاقات في هذه المرحلة مركزا على العلاقات المهنية والأسرية .

(٨) مرحلة الشيخوخة (التكامل مقابل اليأس) وتعتمد هذه المرحلة على النجاح في تحقيق المهمات الإنمائية في المراحل السابقة، فإذا حققها الإنسان بنجاح فإنه يشعر بالتكامل والفخر ويصبح حكيما أما إذا فشل في تحقيق المهمات النمائية في المراحل السابقة فإنه يطور الإحساس باليأس.

رابعاً: الأسس العصبية والفسيولوجية

تؤثر الحالة النفسية على النواحي الفسيولوجية والعصبية لدى الفرد والعكس صحيح تماماً. فمثلاً تؤثر حالة القلق على جهاز الدوران حيثُ تتزايد سرعة دقات القلب ومعدل التنفس كما يزيد إفراز الغدد الصماء وهرمون الطوارئ (الأدرنالين) . وفي المقابل عندما يعتل الإنسان جسدياً فانه يشعر بالضيق والضجر وربما يعاني من حالة الاكتئاب. وقد أكد الأطباء النفسيون على تأثير بعض الأمراض كالأنفلونزا الحادة وحالات النفاس على إصابة الفرد بالاكتئاب . ومن هنا لابد للمرشد النفسي أن يلم ببعض المعلومات الفسيولوجية والعصبية الأساسية المرتبطة بأجهزة الجسم، لاسيما الجهاز العصبي وجهاز الغدد الصماء والحواس الخمسة والتي تؤثر بدورها على العمليات المعرفية والانفعالية .

وفيما يلي أهم الأسس والمسلمات العصبية والفسيولوجية التي تقوم عليها العملة الإرشادية والعلاجية :-

١- الأسباب الفسيولوجية للاضطرابات النفسية

تعود أسباب العديد من الاضطرابات الانفعالية والسلوكية والمعرفية إلى خلل في وظائف الجهاز العصبي أو جهاز الغدد الصماء أو احد الحواس الخمسة، وتسمى هذه الأسباب بالأسباب الحيوية للاضطراب.

٢-الجهاز العصبي(Nervous System)

هو الجهاز الرئيسي في الجسم الذي يسيطر على الأجهزة الأخرى من خلال رسائل عصبية خاصة تنقل من الإحساسات المختلفة (المثيرات) الداخلية والخارجية، حيث يستجيب لها الجهاز العصبي في شكل تعليمات إلى أعضاء الجسم - مما يؤدي إلى تكيف نشاط الجسم ومواءمته لوظائفه المختلفة الإرادية واللاإرادية الضرورية للحياة بانتظام وتكامل. ويقسم الجهاز العصبي العام إلى الأجزاء التالية :

ا-الجهاز العصبي المركزي (Centered Nervous System)

وهو جزء رئيسي من الجهاز العصبي العام يتحكم في السلوك الإرادي للإنسان ويتكون من المخ الذي يتركب من القشرة الدماغية واللب ويحاط بالسائل المخي ألشوكي. ويعتقد العلماء أن الجزء الأمامي من المخ هو المسؤول عن العمليات العقلية العليا والإحساس والحركة الإرادية، أما الجزء الجانبي (الجداري) فهو مركز الإحساس غير المخصص كاللمس والألم. ويختص الجزء الخلفي من المخ بعملية الإبصار أما مركز السمع فيقع في الجانب الصدغي. ويتألف الجهاز العصبي المركزي من قسمين هما : -

- الدماغ(Brain)

وهو الجزء الرئيسي من الجهاز العصبي وهو المسؤول عن تنظيم وظائف الجسم والعمليات السيكولوجية، ويتركب من ١٢ بليون خلية عصبية أو أكثر. ويحتوي الدماغ مراكز عصبية مسئولة عن استقبال المعلومات حول وضع الجسم والعضلات واللمس، كما تستقيل المعلومات القادمة من البيئة الخارجية عن طريق الحواس الخمس. ومن حيث الموقع تقع المراكز العصبية الحسية عند ملتقى الفصين الجبهي والداخلي. كما يحتوي على مراكز عصبية تتحكم بحركات معظم أجزاء الجسم الخاصة بالحركة وتسيطر عليها وتقع بجانب

المراكز العصبية الحسية. ويبلغ وزن الدماغ في الإنسان البالغ (١٤٠٠) غم تقريبا .ويتكون الدماغ من ثلاثة أجزاء رئيسية هي : الدماغ الأمامي الذي يشكل المخ والمخ البيني ، والدماغ الخلفي الذي يتكون من المخيخ والقنطرة والنخاع المستطيل.ووظيفياً يقسم الدماغ إلى أربعة فصوص هي:

* فصوص جبهية (Frontal Lobe): - وهي أجزاء من القشرة الدماغية مسئولة عن عمليات التخطيط وصنع القرار والقيام بالسلوكيات الهادفة.
* الفصوص الداخلية(Parietal Lobe):-يتوقع علماء الفسيولوجيا بأنها الموقع الذي تتجمع فيه الحروف مع بعضها البعض لتكون الكلمات ومن ثم تتجمع الكلمات لتكون الجمل والأفكار.
* الفصوص الصدغية(Temporal Lobe):-مجموعة من الفصوص بعضها مسئول عن تفسير المعلومات الصوتية، وبعضها يقوم بوظائف الإدراك والذاكرة والأحلام وباقي العمليات العقلية العليا، وينتج عند إصابة هذه الفصوص بأذى اضطراب النطق وفقدان الذاكرة.
* الفصوص القذالية(Occipital Lobe):-هي فصوص تقع في مؤخرة الدماغ وهي مسئولة عن تحليل المعلومات البصرية من حيث اتجاهها ومكانها وحركتها.

- **الحبل الشوكي** (Spinal cord)

وهو حبل عصبي ابيض اسطواني الشكل يوجد في القناة الشوكية الفقرية، ويبلغ طوله حوالي ٤٥ سم وسمكه سمك قلم الرصاص. ويعتبر الحبل الشوكي من أهم مكونات الجهاز العصبي المركزي. ويحيط به ثلاث أغشية هي غشاء الأم الجافية وغشاء الأم الحنون والغشاء العنكبوتي ويطلق على هذه الأغشية الثلاث السحايا.

ب- الجهاز العصبي الذاتي (Autonomic Nervous System)

جزء رئيسي من الجهاز العصبي العام وظيفته التحكم في السلوكات اللاإرادية للإنسان وهو جهاز مستقل يعمل تلقائيا (لا شعوريا) ولا إراديا. وينقسم إلى جهازين فرعيين يعمل كل منهما عملا مضادا لعمل الآخر لكنه مكمل له وهما الجهاز العصبي التعاطفي (السمبثي Sympathetic) وهو ينبه وينشط عمل أجهزة الجسم التي يتحكم بها، والجهاز العصبي

نظير التعاطفي(نظير السمبثي Parasympathetic) وهو ينشط أو يكف وينظم عمل اجهزة الجسم التي يسيطر عليها.

هذا و تعتبر الخلية العصبية ومحورها وتشعيباتها هي وحدة الجهاز العصبي الرئيسية. وترتبط الخلايا العصبية فيما بينها ترابطاً تركيبيا ووظيفياً بواسطة ما يسمى بالتشابكات العصبية التي توجد بين التفرعات النهائية للخلية، ومن خصائصها المميزة أنها إذا تلفت لا يمكن تجديدها، كما تتصف بخاصية التنبه والنقل_ إذ يتم النقل باتجاه واحد من الزوائد العصبية إلى جسم الخلية العصبية ومن جسم الخلية إلى المحور العصبي . والأعصاب تتكون من حزمة محاور وألياف عصبية وظيفتها هي توصيل الإشارات العصبية بين المخ والحبل الشوكي والجهاز العصبي الذاتي من جهة، وبين أجزاء الجسم الأخرى من جهة ثانية، وتعمل الأعصاب في اتجاهين فمنها أعصاب مستقبلة (موردة) حسية، وأعصاب مرسلة (مصدرة) حركية، وأعصاب (موصلة) مشتركة (حسية حركية).

٣- الغدد الصماء(En-docrine Glands)

تؤثر الغدد الصماء تأثيراً كبيراً يأتي في أهميته بعد تأثير الجهاز العصبي على جميع أعضاء الجسم. كما تؤثر الغدد الصماء على بعضها البعض بمعنى أن الاضطراب في إفرازات احد الغدد يؤثر في إفرازات باقي الغدد ويتأثر بها. ولا شك أن التوازن في إفرازات الغدد الصماء يجعل الفرد شخصاً سليماً جسدياً ونفسياً ومتزن في تصرفاته.

ومن أهم الغدد التي تؤثر في نمو الجسم وفي السلوك الإنساني الغدة الدرقية والغدد جارات الدرقية والغدة الكظرية والغدة التناسلية وغدد جزر لانجرز. وتعتبر الغدة النخامية أهم غدة صماء، حيث تعتبر همزة الوصل بين جهاز الغدد الصماء من جهة والجهاز العصبي من جهة أخرى، كما تسيطر هذه الغدة على نشاط الغدد الأخرى وتتحكم في النمو الجسدي والفسيولوجي بشكل خاص، وتؤثر على ضغط الدم.

الأمراض النفس جسمية(Psychosomatic Disorders)

هي اضطرابات جسمية ذات منشأ نفسي، تحدث عندما يعاني الفرد من انفعال سلبي مزمن يتحول عن طريق الجهاز العصبي الذاتي اللاإرادي إلى أعراض جسمية تصيب أعضاء الجسم الذي يتحكم فيها هذا الجهاز . ومن أكثر الأجهزة البيولوجية تأثراً بهذا النوع من

الاضطرابات جهاز الدوران (الدم) والجهاز الهضمي والجهاز الغددي والجهاز التناسلي والجهاز العضلي وجهاز الجلد.

ومن أكثر الاضطرابات النفس جسمية الشائعة يمكن ذكر مرض السكري، وقرحة المعدة، والبدانة، وآلام الظهر والمفاصل. ومن الجدير بالذكر أن الهستيريا التحويلية لا تدخل ضمن اضطرابات النفس الجسمية لان الانفعال المزمن في حالة الهستيريا يتم تحويله عن طريق الجهاز العصبي المركزي المسؤول عن أعصاب الحس والحركة وليس الجهاز العصبي الذاتي.

2 الفصل الثاني

الاتجاهات النظرية في العملية الإرشادية

أولا نموذج(كرومبولتز) و (ثيرستون) السلوكي في العملية الإرشادية

يعرف (كرومبولتز) و (ثيرستون) الإرشاد السلوكي بأنه عملية مساعدة الناس على تعلم أساليب حل المشكلات الشخصية والانفعالية عن طريق إعداد الظروف التي تحقق السلوك التكيفي، وتنمية القدرة على مواجهة وحل المشاكل . وتهدف العملية الإرشادية التي تتبع النموذج السلوكي إلى تحقيق الأغراض التالية:

١. خلق ظروف بيئية جديدة تمكن المسترشد من تعلم سلوكيات جديدة تساعده على التخلص من مشكلته .

٢. تقديم التعزيز المباشر للاستجابات التي تؤدي إلى التخفيف من المشكلة أو إنهائها

٣. دراسة البيئة الاجتماعية التي تؤثر على المسترشد والتي تتمثل في جميع الأشخاص المحيطين بالمسترشدين من والدين وإخوة وزملاء وجيران ومدرسين ، بالإضافة إلى دراسة المستوى الاقتصادي والاجتماعي والمهني.

ولتحقيق الأهداف السائدة لا بد أن تمر العملية الإرشادية بالخطوات المقننة والمنظمة التالية:-

١-تحديد السلوك الخاطئ وتعريفه إجرائيا بدقة، عن طريق استخدام الخط القاعدي (Basel Line) وذلك إجراء سلوكي ضروري ينفذ قبل تطبيق أي إستراتيجية إرشادية أو علاجية يتم فيه تحديد وقياس مستوى السلوك الحالي للمسترشد أو المتعالج (عدد مرات حدوث السلوك في اليوم، والمدة الزمنية التي يستغرقها السلوك وشدته إلى غير ذلك من المعايير). وتوفر مثل هذه المعلومات خطا قاعديا يمكّن المرشد من قياس نسبة التحسن بعد تطبيق الاستراتيجيات العلاجية .وتهدف هذه الخطوة إلى استثمار نقاط القوة لدى المسترشد

ووضع خطة إرشادية مناسبة واكتشاف العوامل الوظيفية ذات العلاقة بالسلوك الخاطئ والتي ترتبط عادة بظروف بيئية محددة .

٢-تحديد الأهداف الإرشادية الواقعية: وهي خطوة ضرورية في الإرشاد السلوكي . إذ لا بد من تحديد الأهداف العامة والأهداف الخاصة المحددة، والتي تتحدد عن طريق الإجابة عن السؤالين (لماذا جاء المسترشد؟ وماذا يريد؟) . ومن أهم الأهداف الخاصة التي يسعى المرشد إلى تحقيقها هو حل مشكلة المسترشد الراهنة من خلال علاقة إرشادية ناجحة. ولابد للمرشد أن يعرّف الهدف بدقة ووضوح ويتعرف كل من المرشد والمسترشد مسؤوليته إزاءه. وقد يكون للمسترشد أهداف خاصة أخرى يجب تحديدها ومعرفتها منذ البداية.

٣ -تصميم وتنفيذ خطة علاجية(Counseling Plan) تناسب مشكلة المسترشد يضع بموجبها المرشد الخطوط الأساسية في التعامل مع المشكلات التي تعرض عليه، ويحدد الاستراتيجيات العلاجية أو الوقائية للقضاء أو التخفيف من مشكلات المسترشدين وذلك بهدف اشبعا حاجاتهم النفسية أو الإرشادية. كما يحدد في الخطة الأهداف الخاصة والعامة للعملية الإرشادية والوقت والمكان اللازمين للتنفيذ، إضافة إلى تحديد مسؤولية كل من المسترشدين، وذويهم والمحيطين بهم في تنفيذ الخطة الإرشادية.

٤-تقييم فعالية البرنامج الارشادي بعد تطبيق الخطة، وذلك بالعودة إلى الخط القاعدي التي تم تحديده مسبقا واستخدام التقييم البعدي

ثانيا:نموذج فرويد التحليلي في العملية الإرشادية

تهدف العملية الإرشادية والعلاجية في النموذج التحليلي الى تخليص الفرد من أسباب التوتر، وذلك عن طريق خلق موقف علاجي خالي من التهديد والخطر بحيث يتيح للمتعالج التعبير عن انفعالاته وأفكاره دون خوف من التحقير او السخرية وبالتالي يتطهر من الانفعالات والأفكار والمواد المكبوتة في اللاشعور(Cory,p.87) . وتسير عملية الإرشاد التي تأخذ المنحنى التحليلي طريقا لها وفق الخطوات التالية :-

١. تكوين علاقة إرشادية دافئة وسليمة مع المسترشد، والعمل على طمأنة قلقه وتأكيد ثقته بنفسه.

٢. إخراج المكبوتات اللاشعورية التي تمثل أسباب الاضطراب والصراع النفسي الذي يعاني منه المسترشد إلى حيز الوعي والشعور باستخدام إستراتيجية التداعي الحر .

٣. تفسير المواد المكبوتة التي تكشف عنها عملية التداعي الحر.

تدريب المسترشد وتعليمه استراتيجيات التصريف الانفعالي .

طوارئ عملية التحليل النفسي

تحدث إثناء عملية التحليل النفسي ديناميات وآليات تحليلية قد تؤثر سلباً أو إيجابا على سير العلاج أهمها :-

- المقاومة(Resistance)

مصطلح أساسي في عملية التحليل النفسي وممارستها، والمقاومة تشير إلى أفكار ومشاعر واتجاهات وأفعال شعورية أو لا شعورية تمنع العميل من تقديم خبرات لا شعورية أو التعبير عنها، وبذلك تقف عائقا أمام حدوث التغيير. وتحدث المقاومة عادة خلال عملية التداعي الحر. ويصور فرويد المقاومة كقوة لاشعورية يستخدمها الإنسان ليدفع فيها القلق والألم الذي قد يظهر إذا أصبح واعيا لمشاعره المكبوتة. وإذا تم تفسير أسباب المقاومة وتم إيصال هذا التفسير للعميل فإنه يتعامل مع صراعاته بواقعية.

وتتضمن المقاومة الكثير من أشكال السلوك من جانب العميل مثل، حذف الأفكار أثناء التداعي الحر، ورفض إخراج المكبوتات (محتويات اللاشعور)، ورفض تفسيرات المعالج. ويُلاحظ آن المقاومة (كذلك التحويل) لا تعتبر أسلوب علاجي ولكن مهارة المحلل في إدراك وتسهيل وتفسير المقاومة يعطيها شكل الأسلوب العلاجي .

- التحويل(Transference)

وهو عملية نفسية تحدث أثناء التحليل النفسي يحول بموجبها المتعالج مشاعره وانفعالاته التي تكونت لديه في مراحل سابقة تجاه أشخاص مهمين (عادة الوالدين) إلى المعالج بشكل لا شعوري بحيث يصبح المعالِج مركز اهتمام المتعالَج وقد تكون هذه المشاعر سلبية أو ايجابية. وتحدث عندما يصبح المريض مشغولا بشكل اكبر في الحاضر وبشكل خاص

في عملية العلاج نفسها وهذا الانشغال يجعله يستدعي بعض المشاعر والأفكار والرغبات من الماضي وتظهر على شكل نماذج موجهة نحو المعالج . إن عملية التحويل تسمح للمعالِج بفهم ومعالجة الكثير من الأعمال غير المنتهية الماضية والتي ترتبط بمشاعر الثقة أو عدم الثقة، أو الحب مقابل الكره أو الاستقلالية مقابل الشعور بالخجل والذنب، كذلك يُسمح للمتعالج باستبصار مشاعره في الوقت الحاضر. ويمكن فهم العلاقة بين المعالِج والمتعالج من خلال عملية التحويل. ومن المهم أن يعرف المعالِج مدى تطور قدرة المريض على الملاحظة الذاتية (القدرة على التقويم الموضوعي للخبرات الانفعالية).

لقد كان يُنظر إلى عملية التحويل في السابق على أنها عقبة خطيرة في طريق التحليل النفسي، إلا انه في الواقع يمكن من خلاله التعرف على الكثير من صراعات الطفولة ومحاولات المتعالج في علاجها، والمطلوب من المعالج عندما تظهر هذه العملية ان يطور قوة ملاحظة المريض الذاتية، ويبصره بهذه المكبوتات، ويكسبه قدرة التقييم الموضوعي لخبراته الماضية، والبدء بمعالجة صراعاته الطفولية بطرق فعالة.

- **التحويل المضاد(Counter Transference)**

وهو ردود فعل المعالج الشعورية منها واللاشعورية تجاه المتعالج. وتتضمن ردود الفعل هذه مشاعر سلبية أو ايجابية خفية أو واضحة يعكسها المعالج على المتعالج وهي ظاهرة غير مستحبة في التحليل النفسي.

ثالثا. نموذج (ألبرت أليس) السلوكي المعرفي

يؤكد ألبرت أليس أن هناك مجموعة من الأهداف الإرشادية يسعى المرشد إلى تحقيقها من أهمها :

١. تغيير وتفنيد المعتقدات الخرافية التي تقف وراء السلوك اللا تكيفي والطريقة التي يفكر بها المسترشد.
٢. تقليل الاضطرابات النفسية والسلوكيات الهازمة للذات، وتقليل لوم الذات والآخرين.

٣. إحداث تغيير لدى المسترشد يشمل التفكير الخاطئ، والتوضيح له كيفية تأثير تفكيره الخاطئ على تصرفاته وشعوره من خلال التعرف على التشويهات المعرفية وترتيب ظروف وتجارب تقود للتغيير المعرفي.

٤. إطلاع المسترشد على قراءات معرفية لها علاقة بمشكلاته شريطة ان تحتوي هذه القراءات على أفكار عملية وعقلانية للتعامل مع المشكلات . مثال ذلك : توجيه المسترشد إلى كتاب« امتلك حياتك» وهذا ما يعرف بأسلوب العلاج بالقراءة .(Bibliotherapy)

خطوات العملية العلاجية حسب نموذج أليس

إن العملية الإرشادية والعلاجية المتبعة ضمن الاتجاه السلوكي المعرفي هي عملية عقلية معرفية تنحصر في دائرة المعتقدات والأفكار اللاعقلانية التي يحملها الفرد أكثر ما تنحصر في المشكلة الحياتية التي يتعرض لها الفرد قبل أن يأتي الإرشاد. ولا بد أن تسير العملية الإرشادية العلاجية في خطوات محددة على النحو التالي:-

أولا: تحديد الأفكار والقيم والاتجاهات اللاعقلانية التي يعتقد بها المسترشد، والتي تؤثر على نمط تفكيره ومشاعره وبالتالي على تصرفاته وتسبب له الاضطراب النفسي.

ثانياً: مساعدة المسترشد على الوعي والاستبصار بهذه الأفكار والمعتقدات اللاعقلانية وعلاقتها بالجوانب الانفعالية والسلوكية من جهة، والإحداث التي يمر بها الفرد من جهة أخرى. ولتحقيق عملية والاستبصار هذه لا بد للمرشد أن يستخدم قواعد المنطق والحوار السقراطي .

ثالثاً: مساعدة المسترشد على التخلص من هذه الأفكار وذلك باتخاذ الإجراءات التالية :-

- إجبار المسترشد على جعل هذه الأفكار في مستوى وعيه وانتباهه ومساعدته على فهم لماذا هو غير عقلاني؟
- التوضيح له كيف أن هذه الأفكار تسبب له تعاسته واضطرابه الانفعالي .
- توجيه انتباهه إلى الأفكار العقلانية لديه ومساعدته على المقارنة بينها وبين الأفكار اللاعقلانية .

رابعاً: مهاجمة وتحدي الأفكار اللاعقلانية عن طريق استخدام الوسائل التالية:-

- رفض الكذب وأساليب الدعاية الهدامة والممارسات السلبية التي يقوم ويؤمن بها المسترشد
- تشجيعه في بعض المواقف التي يظهر بها أفكار منطقية، وإقناعه بممارسة السلوكات التي يعتقد أنها خاطئة – من وجهة نظره – وان لم يتم ذلك يجبر على القيام بهذه السلوكات.
- مواجهة الأفكار اللاعقلانية حال ورودها، وكذلك الحيل الدفاعية التي يستخدمها المسترشد أثناء الجلسة الإرشادية.

خامساً: تدريبه على تغيير وتحدي الأفكار اللاعقلانية واستبدالها بأفكار عقلانية وعملية عن طريق دمجه بسلوكيات تؤدي إلى تغيير هذه الأفكار فور الانخراط بها.

رابعا: نموذج روجرز في العملية الإرشادية

أكد روجرز في عمله الارشادي منذ البداية على مواقف وصفات المرشد الشخصية، وجودة العلاقة الإرشادية وإمكانيات المسترشد كمحددات مهمة لتقديم العلاج ووضع الأمور الأخرى كمعرفة المعالج النظرية والتكتيكات العلاجية في المرتبة الثانية من حيث الأهمية .وتهدف العملية العلاجية في النموذج الإنساني الى تحقيق ما يلي:-

١-إحداث درجة عالية من الاستقلالية والتكامل(Self Independency) داخل الفرد، بمعنى زيادة قدرته على تقرير مصيره واتخاذ قراراته بنفسه- دون الاعتماد على الآخرين- حول إشباع حاجاته الأساسية والثانوية. ويعتبر ذلك مظهر أساسي من مظاهر الصحة النفسية والتكيف وهدف علاجي وإرشادي أساسي لدى كافة التوجهات والنماذج العلاجية عموما والنموذج الإنساني بشكل خاص.وبذلك يكون الهدف مساعدة المسترشد في عملية النمو الشخصي حتى يتعامل مع مشاكله الحالية والمستقبلية.

٢-توفير مناخ ايجابي آمن يساعد المسترشد على كشف ذاته وخلع الأقنعة التي تحول دون إيصاله مع ذاته.

٣- تشجيع المسترشد على اكتساب الخصائص التي تؤدي غالى تحقيق الذات مثل الانفتاح على الخبرات ،والثقة بالنفس وتطوير مركزا داخليا للضبط والتقييم الذاتي (Locus of Control) ، وبالتالي زيادة قدرة الفرد على التخلي أو الاعتماد على الدعم والتأثير البيئي في ضبط تصرفاته، فلا يكون معتمدا في سلوكياته وتلبية حاجاته على مثيرات ومعززات البيئة الخارجية وإنما يسلك بطريقة مستقلة متحررة من قيود البيئة الخارجية – لاسيما الاجتماعية منها – ويتحمل مسؤولية قراراته.

خطوات العملية الإرشادية للنموذج الإنساني (روجرز)

لتحقيق الأغراض سابقة الذكر تسير العملية الإرشادية للنموذج الإنساني وفق الخطوات التالية* :-

١. بناء العلاقة الإرشادية الدافئة التي تجعل المسترشد يثق بالمرشد ويتقبل مساعدته، ويتطلب ذلك من المرشد أن يتحلى بصفات مهنية وإنسانية اهمها الأصالة والتطابق في الأقوال والأفعال، والتقبل الإيجابي غير المشروط والقدرة على فهم مشكلات المسترشد الخاصة من وجهة نظر المسترشد وإيصال هذا الفهم له.

٢. فهم اتجاهات المسترشد التي تؤثر على مشكلته من خلال إتاحة الفرصة له بالتعبير عن المشكلة بحرية حتى يتحرر من الضغط النفسي.

٣. جمع المعلومات عن الصعوبات التي تعوق المسترشد وتسبب له التوتر والضيق ثم تحديد جوانب القوة لديه والتي يمكن تنميتها. ويفضل روجرز استخدام المقابلة الإرشادية والأساليب الذاتية في عملية جمع المعلومات بدلا من الاختبارات الموضوعية.

٤. العمل على زيادة بصيرة المسترشد للقيم الحقيقية التي لها مكانه لديه عن طريق توجيه أسئلة تتعلق بهذه القيم وذلك بهدف معرفة التناقض بينها والتعرف على أسباب التوتر الناتج عن ذلك.

3 الفصل الثالث

القياس والتشخيص في العملية الارشادية

أهمية الاختبارات الموضوعية في العملية الإرشادية

هناك عدد من الاختبارات والمقاييس النفسية والتربوية التي تستخدم في عملية الإرشاد النفسي والعلاج.

وتأخذ هذه الاختبارات إشكال وصيغ مختلفة تختلف حسب نوع الظاهرة أو السمة المقيسة.

ومن الإشكال الأساسية للاختبارات النفسية على اختلاف أنواعها نذكر:

١-الاختبارات التحريرية:

وهي لاختبارات التي تستخدم الورقة والقلم.

٢-الاختبارات اللفظية:

وهي اختبارات يطلب بموجبها من المفحوص الاستجابة اللفظية على الاختبار دون كتابة وتكون عادة جزءا من اختبار كلي يتضمن جانب أدائي وكتابي.

٣-الاختبارات الأدائية :

وهي التي تتطلب من المفحوص إن يبني أو يتعامل أو يجيب على مواد الاختبار بطرق أخرى غير لفظية، مثل اختبارات السرعة، والأداء العادي، أو الأداء الأعلى، أو اختبار رسم رجل وهذا النوع من الاختبارات يتجنب استعمال اللغة والكتابة مع المجموعة ذات الثقافات والحضارات المختلفة وكذلك مع المجموعات ذات الإمكانيات المحدودة مثل فئات المعاقين عقليا.

٤- الاختبارات الإسقاطية (Projective Tests).

اختبارات تتميز بأن المثير فيها يكون غامض يثير لدى مختلف الأفراد استجابات مختلفة، بحيث يدل تنظيم الشخص لهذا المثير الغامض أو استجابته له على إدراكه للعالم

وطرق تعامله مع الناس، وذلك عن طريق المعنى الذي يضيفه إليه، ومن أكثر الأشكال الشائعة لمثل هذه الاختبارات اختبار تكملة الجملة أو تخيل قصة بقصد اختبار قدرة الفرد على التخيل مثلا، واختبار تفهم الموضوع واختبار بقع الحبر لرورشاخ ويؤخذ عليها أنها غير مقننة ويصعب تفسيرها بسهولة لذلك تصنف من الاختبارات الذاتية غير المباشرة ومن ميزات هذا النوع من الاختبارات أن إمكانية تحريف الاستجابة اقل بكثير مما هو عليه في الاختبارات الموضوعية .

٥- الاختبارات الفردية أو الجماعية .

وتكمن أهمية الاختبارات والمقاييس الموضوعية في كونها وسائل ذات قيمة كبيرة في عمليات التشخيص والإرشاد النفسي والعلاج وهي وسليه فعالة إذا تم استخدامها بالشكل الصحيح وعرفت معاير صدقها وثباتها . و تهدف الأساليب الموضوعية إلى تحديد القيم الكمية التي تقدر بها الصفات الخاصة بالمسترشد مثل الذكاء، القدرات، الاستعدادات والتحصيل، الشخصية والميول والقيم والاتجاهات والتكيف وتُتخذ الاختبارات أساسا للحكم والمقارنة ويحتوي كل اختبار على وحدات معيارية .وتقسم الاختبارات الموضوعية من حيث مقارنة نتائج أداء الفحوص على الاختبارات إلى قسمين هما:-

١-الاختبارات محكية المرجع (Criterion Basial Test)

وهي اختبارات تفسر درجة المفحوص بمقارنة أدائه بمحك أداء متوقع ويصاغ هذا الأداء عادة على صورة نواتج أو أهداف سلوكية متوقعة أو قدرات محددة بحيث تصف مختلف مستويات الأداء وتندرج الاختبارات التشخيصية تحت هذا النوع من الاختبارات نظراً لأنها تهدف إلى التحقق من امتلاك المفحوص لسمات معينة.

٢- الاختبارات معيارية المرجع (Normed Basial Test)

و يتم فيها مقارنة أداء المفحوص بمعيار يعتمد على مستوى أداء جماعة الأقران التي ينتمي إليها هذا المفحوص، ويتمثل هذا المستوى بمتوسط درجات هذه الجماعة . وتتمثل المقارنة بمدى انحراف درجات الفرد عن هذا المتوسط. ولا شك أن هذا المعيار يتغير بتغير الجماعة ولا بد من تفسيره في إطار خصائص الجماعة .

أغراض الاختبارات الموضوعية

١-:الكشف عن الاستعداد

حيث يستعمل المرشد اختبارات الاستعداد المدرسي مع الأطفال الذين سيقبلون في الصف الأول الابتدائي وبناء على النتائج يصنفوا إلى فئات مثل أطفال يستطيعون بدء الدراسة وأطفال ليس لديهم استعداد لذلك وبعد ذلك يقوم المرشد بعمل اجتماع يضم المعلمين وأولياء الأمور حيث يقوم باطلاعهم على الأمور ويقوم بوضع خطة للتعامل مع فئات الأطفال المختلفة . وهناك اختبارات استعداد بالنسبة للمرحلة الإعدادية والثانوية حيث يستعمل المرشد النتائج لتعديل طريقة التدريس بحيث تلاءم الطلبة.

٢-: الكشف عن ضعاف العقول والموهوبين .

يقوم المرشد بإعطاء الاختبارات من اجل تصنيف الطلبة تصنيفا متجانسا من حيث القدرات العقلية وبالتالي اتخاذ الإجراءات الملائمة لكل طالب بناء على نتائج الاختبار.

٣-:التخطيط الدراسي :

حيث تعمل الاختبارات على مساعدة المعلم في اختيار الأهداف التدريسية وتعديلها باستمرار، بحيث تكون مناسبة لمستوى الطلبة .

٤-:اختيار المهنة أو الدراسة (التنبؤ)

تعمل الاختبارات النفسية على مساعدة الطالب على فهم مستواه من حيث قدراته وإمكاناته وميوله بحيث تجعله قادر على اتخاذ قرار بشان اختيار نوع الدراسة التي تناسبه حيث يكون اتخاذ الطالب لهذا القرار مبني على مقدرته على تكوين صورة موضوعية عن نفسه تعتمد على معرفته بقدراته واستعداداته وميوله كما تساعده في تحديد المهنة التي تتناسب مع إمكاناته وقدراته.

٥-:التشخيص

وتساعد في تقديم بيانات للمسترشد تساعده على زيادة فهمه لنفسه وتقبله لذاته وتقييمه لها .

٦-:التقويم

يمكن استخدام نتائج الاختبارات كمحكات يستفيد منها المرشد في تمحيص عمله وتصوراته سواء في التشخيص أو العلاج وتقويم مدى تحقيق أهداف معينة .

٧-: المتابعة

حيث يمكن للمرشد إن يتابع تقدم وتطور المسترشد باستخدام بعض الاختبارات مثل الاختبارات التحصيلية.

شروط الاختبار الموضوعي الجيد

عندما يقرر المرشد استخدام اختبار لابد إن تتوفر في هذا الاختبار شروط ومعاير خاصة، حتى يكون الاختبار موضوعيا وأداة صالحة للقياس والشروط هي:-

١-الموضوعية (Objectivity)

وهي سمة أساسية لابد من توفرها في الاختبارات التربوية والنفسية على مختلف أنواعها كذلك في عملية جمع المعلومات. ويشير مفهوم الموضوعية إلى إخراج رأي الباحث (الفاحص أو الأخصائي) وحكمه الشخصي من عملية التصحيح او التقييم. بمعنى ان يكون هناك معيار محدد سلفا يستند إليه الباحث في التقييم بحيث لا يختلف عليه اثنان . ويتم تحديد مدى موضوعية الاختبار بحساب ما يسمى معامل الموضوعية وهو معامل ارتباط يحسب بين علامات التصحيح الأول وعلامات التصحيح الثاني للاختبار من قبل مصحح ما شريطة أن يكون هناك فاصل زمني بين التصحيحين كما يمكن أن يحسب بين علامات عدة مصححين للاختبار

٢-الثبات (Reliability)

صفة أساسية من صفات الاختبار الجيد ويتصف الاختبار بالثبات عندما يعطي النتائج نفسها تقريبا في كل مرة يطبق فيها على الفرد آو المجموعة نفسها، ويتم قياس هذه السمة بعدة طرق تجريبية وإحصائية أهمها إعادة تطبيق الاختبار. وطريقة الصور المتكافئة أي تصميم اختبارين مختلفين لكلاهما متكافئان ومتوازنان من حيث المحتوى ومن حيث الشكل ويتم

حساب معامل الارتباط (معامل الثبات) بين نتائج كل من الصور المتكافئة للاختبارين بعد التطبيق.

وهناك طرق عملية وأكثر شيوعا من الطرق السابقة وهي طريقة الإنصاف (Split-Halves) وفي هذه الطريقة تعطي الاختبار ككل ثم عند التصحيح يقسمه الفاحص إلى قسمين متساويين بحيث يحتوي القسم الأول على الأرقام الفردية (١،٣،٥...الخ). والقسم الثاني يحتوي على الأسئلة ذات الأرقام الزوجية (٢،٤،٦...الخ) ثم تصحيح جميع الأسئلة وتجمع درجات كل قسم أو فحص على حدة فيصبح للمفحوص درجتان أحداهما درجته على الأسئلة الفردية والأخرى على السائلة الزوجية ثم يحسب معامل الارتباط ويسمى في هذه الحالة (معامل الاتساق او الثبات الداخلي) وأخيرا يمكن حساب الثبات بمعادلات إحصائية مثل معادلة سبيرمان _ براون أو معادلة رولون.

٣- الصدق(Validity)

سمة أساسية لابد من توفرها في المقاييس النفسية والتربوية والتحصيلية وكافة أنواع الاختبارات. ولتحقيق سمة الصدق في الاختبار يسعى الفاحص إلى تصميم الاختبار بحيث يقيس فعلا ما وضع لقياسه وليس لقياس شيء آخر، أي يحقق الاختبار الغرض والوظيفة التي استخدم من اجلها ويتوقف صدق الاختبار على الهدف او الوظيفة التي ينبغي أن يقوم بها، وكذلك على الفئة أو المجموعة التي سينطبق عليها . وصفة الصدق صفة نسبية متدرجة وليست مطلقة فلا يوجد فحص عديم الصدق أو كامل الصدق ولا شك أن صدق الاختبار يتوقف بدرجة كبيرة إضافة إلى ما سبق على ثباته حيث إن العلاقة بين الصدق والثبات علاقة طردية. وهناك طرق مختلفة لحساب الصدق تأخذ كل طريقة نوع من أنواع الصدق ومن أهم هذه الطرق:

ا- صدق المحتوى(المضمون):

ويتصف الاختبار بموجب هذه الطريقة بصدق المحتوى إذا كانت فقراته عينة ممثلة تمثيلا صادقا لمختلف جوانب السمة المراد قياسها.

ب- الصدق الظاهري(الشكلي):

ويقصد به أن ظاهر الاختبار يشير إلى احتمال قياس ما وضع لقياسه ويتم التأكد من ذلك عن طريق عرضه على مجموعة من المحكمين (ليس اقل من عشرة) من ذوي الخبرة والاختصاص لإبداء آرائهم فيما إذا كان الاختبار صادقا أم لا وهناك صدق المحك وفي هذا النوع من الصدق نقارن الاختبار الجديد مع اختبار قديم (محك) آخر ثبت صدقه وثباته.(ابولبده،ص ٣٥٢)

خطوات بناء الاختبار الموضوعي

الغرض من الحديث عن خطوات إعداد الاختبار هو تعريف المرشد النفسي بالإطار الذي يمكن إن يتحرك فيه عند تطويره لاختباراته ضمن ما هو ممكن من حيث قدراته الخاصة والإمكانات المتوفرة وضمن هو مطلوب أو ضروري .وفيما يلي الخطوات الأساسية التي يمكن إتباعها في تطوير الاختبار الموضوعية:-

١-تحديد الغرض من الاختبار.

٢-تعريف ما يقيسه الاختبار (أو تعريف السمة المقاسية) إجرائيا أي بكلمات واضحة ومألوفة وقابلة للقياس.

٣- تحديد مجال السمة أو تحديد المحتوى وتحديد المكونات الفرعية للسمة أو المحتوى.

٤- صياغة الفقرات (بنود أو أسئلة الاختبار).

٥- إخراج الصورة الأولية لكراسة الاختبار (ورقة الأسئلة وورقة الإجابة والتعليمات والملاحق).

٦-التجريب الأولي للاختبار على عينة صغيرة نسبيا بغرض التعرف إلى وضوح التعليمات ووضوح صيغة الأسئلة وتحديد زمن الإجابة.

٧- تحليل الفقرات ويتضمن التحليل إيجاد صعوبة الفقرة وقدرتها التمييزية وفعالة البدائل في الاختيار من متعدد .

٨- التعريف بالخصائص السيكومترية للاختبار (أي دلالات الصدق والثبات)

٩- أشتقاق المعايير.

١٠- إعداد دليل الاختبار وتجهيزه للنشر.

خطوات تطبيق الاختبار الموضوعي

يرى البعض إن هناك تعارض بين قيام المرشد بدور الفاحص المطبق للاختبارات ومن ثم الإرشاد بموجب ما حصل عليه من درجات عن المسترشد وبين دوره الإرشادي الذي يتعامل مع المشاعر بشكل أساسي بالإضافة إلى الجوانب المعرفية والتصرفات.و بعيداً عن الجدل في هذا الموضوع لابد إن يكون لدى المرشد المعرفة الكاملة بما تحتاجه عملية تطبيق الاختبار من تجهيزات وظروف خاصة بكل من المفحوص والاختبار وعلى كل لابد إن يسير المرشد وفق الإجراءات التالية عند تطبيق أي اختبار

- **تهيئة المفحوص وظروف التطبيق ويتضمن ذلك ما يلي :**

ا-إعداد الظروف والمكان فيجب إن تكون غرفة إجراء الاختبار جيدة التهوية مضاءة و بعيدة عن الضوضاء.

ب-تهيئة كل من الفاحص والمفحوص ونعني بذلك الشخص الذي سيطبق عليه الاختبار (المسترشد) هل ينظر للفاحص كعنصر تهديد أو كشخص مريح.

جـ تهيئة أدوات الاختبار مثل بطاقات الأجوبة بحيث يشمل الاختبار على كراسة وتعليمات مع ورقة إجابة منفصلة ويقوم الفاحص بوضع ما يختار من إجابات بإتباع الترتيب الموجود في كراسة الأسئلة.

د-ملاحظة المفحوص إثناء الاختبار من حيث المظهر الجسمي مثل النظافة والنشاط أو السلوك الاجتماعي مثل اللامبالاة والعدوانية.فقد يميل المسترشد إلى التحريف والتزييف في لإجابات بسبب نظرته السلبية للاختبارات على انه تهديد أو عقاب وقد تظهر بعض علامات القلق والتوتر العالي عند التطبيق كما ويؤثر مستوى الدافعية لدى المفحوص على النتائج التي سيحصل عليها في الاختبار.

- **تصحيح الاختبار**

تأخذ عملية تصحيح الاختبار طريقتين هما :

- طريقة التصحيح اليدوي باستخدام مفتاح أو مجموعة مفاتيح الاختبار.
- طريقة التصحيح الآلي باستخدام الحاسوب أو آلات تصحيح خاصة توفيرا للوقت والجهد.

• المعالجة الإحصائية

الخطوة الأولى لهذا الإجراء هي تحويل الدرجات الخام التي حصلها المفحوص إلى درجات معيارية بمعنى إرجاع درجاته الخام إلى درجة مجموعة معيارية معينة ليقارن بها أدائه وقد يستعين المرشد ببرامج محسوبة للقيام بعمله التحليل والمعالجة الإحصائية لاسيما إذا كانت عملية تطبيق الاختبارات من الإعمال الروتينية في السنوات الدراسية المتعاقبة حيث توفر علي هذه البرامج المحسوبة الوقت والجهد في استخراج المقاييس والمعادلات الإحصائية مثل المتوسط الوسيط والانحرافات المعيارية.

• تفسير نتائج الاختبار

لابد إن تعتمد عملية تفسير نتائج الاختبار على الطريقة الإحصائية التي تقوم أساسا على الموضوعية والأرقام والقوانين التي تحكم العلاقات مثل المتوسطات والانحرافات ومعادلات الانحدار و الارتباط ويكمن أيجاز العناصر الأساسية في عملية التفسير التي تستند إلي الطريقة الإحصائية بما يلي:-

١. إجراء مقارنة مباشرة بين الدراجات الخام التي حصل عليها المفحوص مع جدول المعايير وملاحظة موقعه من الأداء أو السمة لهذه المجموعة.

٢. -مقارنة الدرجة الخام للمفحوص على اختبارين أو أكثر مع مجموعة من المعايير.

٣. -مقارنة نتائج المفحوص مع نتائج مجموعتين أو أكثر في نفس الوقت

٤. -استخدام معادلة الانحدار وهي معادلة رياضية تربط بين متغيرين وتساعدنا في التنبؤ بإحداهما في حالة معرفة قيمة أي منهما ويقسم الانحدار إلى نوعين من حيث عدد المتغيرات الداخلية فيها : الانحدار الخطي يرتبط فيه متغيران (س،ص) بعلاقة خطية تمثل الاتجاه العام للعلاقة بينهما، وقد تكون هذه العلاقة تامة بين المتغيرين (س،ص) وفي هذه الحالة يمكن معرفة احد المتغيرين بالضبط إذا ما عرفنا قيمة المتغير الآخر كما في العلوم التطبيقية كالعلاقة التي تربط السنتيمتر بالمتر وهناك نوع ثان من الانحدار يكون مبني على وجود علاقة غير تامة بين متغيرين (س،ص) كما في الذكاء

والتحصيل الدراسي وهذه العلاقة يصعب تمثيلها بيانيا بخط مستقيم وإنما تمثل بنقاط حول الخط المستقيم.

٥. يمكن استخدام الحاسب الآلي في عملية تفسير النتائج عن طريق بعض البرامج التي تساعد على استخراج المعايير وتخطيط الصفحات النفسية فمثلا اختبارات التقويم المهني يعد بعضها على صورة عينات عمل تدخل الدرجات التي حصل عليها المفحوص إلي الحاسوب ليخرج لنا كماً هائلاً من الصفحات المطبوعة التي تشتمل على المهن المقترحة لفرد واحد.

الاختبارات الموضوعية الشائعة في العملية الإرشادية

ومن أشهر الاختبارات المعتمدة من قبل العاملين في ميدان الإرشاد والطب النفسي والتي تتضمن عليا معايير وشروطها الاختبار العقال ونذكر ما يلي :

أولا اختبارات الذكاء(Intelligence Tests)

وهي اختبارات تهدف إلى قياس الذكاء (القدرة العقلية العامة) وتصمم بصورة تناسب مفهوم الذكاء الذي تقوم على أساسه فمنها ما يتكون من فقرات تقيس القدرة على إدراك العلاقات والمتشابهات ومنها ما يتكون من فقرات تقيس القدرة على حل المشكلات. ومن أشهر مقاييس الذكاء العالمية والتي تناسب كل الأعمار من سن عامين الى سن الرشد مقياس (ستانفورد بنيه) وكذلك مقياس(وكسلر) لذكاء الأطفال وهناك مقياس المصفوفات المتتابعة من تأليف رافن(Raven)ويناسب الأطفال، والشباب. ومن الجدير بالذكر أن هناك اختبارات ذكاء أدائية بحتة مثل اختبار الإزاحة لاليكسندر يناسب العمر (٣-١٧) ولوحة(سيجان) وتناسب العمر من(٤-١٣)ومتاهات (بورتيوس) وتناسب الأعمار من (٣-١٤).

مفهوم الذكاء(Intelligence)

يعرف الذكاء بأنه القدرة على التفكير والتعقل والسلوك المؤثر على البيئة بدرجة فعالة وكذلك إدراك العلاقات بين الأشياء والأفكار وحل المشكلات. ويبدأ الذكاء بالإدراك الحسي وينتهي بالتفكير المجرد والحكم. ويعتبر الذكاء القدرة الأساسية للتعلم والتحصيل الدراسي والنجاح في الحياة.وتشير معظم الدراسات بأن هناك سبع قدرات عقلية أولية تدخل

في تكوين الذكاء هي: الفهم اللغوي، القدرة العددية، الإدراك المكاني، السرعة الإدراكية، الاستدلال، عامل الذاكرة والطلاقة اللفظية، وترابط هذه القدرات وتكون ما يسمى بالذكاء العام وقد أشار ثورندايك (Thorndike) إلى ثلاثة أشكال من الذكاء هي: الذكاء العملي والذي يتعامل صاحبه مع الأدوات والمواد والآلات بمهارة عالية، والذكاء النظري والذي يتميز بتناول الأفكار والرموز والصيغ بفاعلية أكثر، والذكاء الاجتماعي والذي يتميز صاحبه بالاهتمام بالناس والمحافظة على سلوكيات مقبولة اجتماعيا والاحتفاظ بعلاقات اجتماعية حسنة مع الجميع.

وتبدأ نسبة الذكاء من اقل من ٢٥ وتمثل فئات متطرفة من التخلف العقلي، مروراً بنسبة (٩٠-١٠٠) وتمثل فئة عوام الناس، وتنتهي نسبة الذكاء بنسبة ١٤٠ فما فوق وتمثل نسبة الموهوبين والعباقرة. ويتخلل هذه النسب قيم أخرى تمثل فئات تأخذ أوصاف وسمات مختلفة

وأكد (جاردنر ، ١٩٨٥) بان هناك مجموعة من الذكاءات يمتلكها كل فرد وتعمل بطريقة فردية أو تفاعلية أطلق عليها اسم الذكاءات ت المتعددة (MultipleIntelligence) وأكد أن بعض الاشخاص يمتلكون مستويات عالية في جميع هذه الذكاءات وبعضهم يفتقر إلى معظمها والبعض الآخر على منتصف المتصل يمتلك بعضاً منها. الذكاءات المتعددة ترتبط بالذكاء العام والاستعدادات والمواهب. ويرى (جاردنر) أن بإمكان كل فرد أن يطور هذه الذكاءات المتعددة إلى مستوى معقول إذا توفر له التعليم والتشجيع المناسبين. وقد ميز جاردنر بين ثمانية أنواع من الذكاء هي:-

(١) الذكاء الجسمي الحركي الذي يتضمن القدرة على استخدام الجسم في التعبير عن النفس وكذلك المهارات الجسدية مثل السرعة والتوازن والمرونة .

(٢) الذكاء الشخصي ويتمثل في قدرة الفرد على فهم نفسه ومواطن ضعفه وقوته وكيفية تعامله مع مشاعره .

(٣) الذكاء الاجتماعي ويتمثل في قدرة الفرد على فهم الآخرين وامتلاك المهارات الاجتماعية المتقدمة .

(٤) الذكاء المنطقي الرياضي ويتمثل في القدرة على التحليل بشكل جيد وفهم واستخدام خصائص الأرقام والقدرة على التنبؤ واستخدام بعض الآلات البسيطة .

(٥) الذكاء اللغوي ويتمثل في القدرة على استخدام المفردات بفاعلية شفهيا وكتابيا والقدرة على تذكر التراكيب اللغوية .

(٦) الذكاء الموسيقي ويتمثل في القدرة على تذوق الإيقاعات الموسيقية وتمييز طبقة الصوت واللحن .

(٧) الذكاء الفيزيائي ويتمثل في القدرة على الإحساس باللون والشكل والمكان والخط والقدرة على التعبير عن الأفكار التعبيرية والمكانية بالرموز والرسوم.

(٨) الذكاء الطبيعي ويتمثل بالقدرة على فهم الحياة النباتية والحيوانية والتعرف على أنواع المنتجات الصناعية المستخرجة من خامات الطبيعة.

أشهر اختبارات الذكاء

من أشهر مقاييس الذكاء العالمي والتي تم تطبيقها على البيئات العربية نذكر ما يلي:

١- مقياس ستا نفورد بينيه (STANFORD BENUT)

وهو أول مقياس صمم لقياس القدرة العقلية العامة (الذكاء) والذي يحتوي على سلسلة من الاختبارات تتضمن مهمات ومهارات مشابهة للمتطلبات الدراسية وقد طور ستا نفورد بنيه وحدة قياس لهذا لاختبار أطلق عليها نسبة الذكاء (IQ) وهي الوحدة الأكثر شهرة واستعمالا في مجال قياس الذكاء والتي تم استخدامها لاحقا في اختبارات ذكاء أخرى مثل اختبار وكسلر (Wechsler) وتشير نسبة الذكاء (IQ) إلي النسبة المئوية للأداء العقلي الذي يصل إليه الفرد أثناء إجراء الاختبار ويمكن الحصول عليها بإتباع المعادلة التالية :

$$IQ = \frac{\text{العمر العقلي بالشهور}}{\text{العمر الزمني بالشهور}} \times 100$$

*وصف المقياس

يتضمن مقياس ستانفورد بنيه خمسة عشر اختباراً فرعياً مصنفة إلى أربع مجموعات بحيث تقيس كل مجموعة قدرة عقلية محددة وهي:

-الاستدلال اللفظي.

٢-الاستدلال الكمي.

٣-الاستدلال البصري / المجرد.

٤-الذاكرة قصيرة المدى.

***اختبار وكسلر لذكاء الراشدين (Wechsler)**

يعرف وكسلر الذكاء بأنه القدرة الكلية للفرد على القيام بالفعل الهادف والتفكير والتكيف مع البيئة .ويحتوي مقياس وكسلر لذكاء الراشدين على ثلاثة عشر اختبار سبعة اختبارات فرعية لفظية تتضمن المعلومات العامة والمفردات والحساب والمتشابهات وسلاسل الإعداد. والستة الأخرى أدائية مثل ترتيب الصور وتكميل الصور وتصميم المكعبات وتجمع الأشياء والمتاهة وقد أشار وكسلر إلى ثلاث أنواع من نسبة الذكاء وهي:

١. نسبة الذكاء اللفظية .

٢. نسبة الذكاء الأدائية .

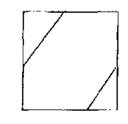
٣. نسبة الذكاء العام .

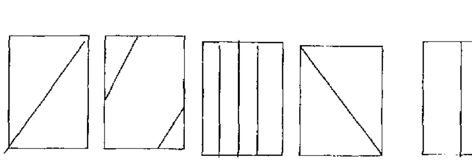
ملاحظة :صمم وكسلر أيضاً اختبار لذكاء الأطفال اللذين تتراوح أعمارهم من ستة إلي ستة عشرة سنة

* اختبار رافن (ravens porogressive matrreX)

وهو اختبار (فردي أو جماعي) يتطلب من الفرد إن يختار الشكل المناسب الذي ينتمي إلي مصفوفة حيث يتم اختيار هذا الشكل من مجموعة تصاميم متشابهة . والمثال التالي يشكل احد فقراته في صورته الأصلية :

اختر من الأشكال أدناه الشكل الذي يشبه الشكل التالي ؟ (يقدم السؤال شفهيا).





ويناسب هذا الاختبار الأطفال والشباب بغض النظر عن اللغة أو الثقافة التي يتتمون إليها ويفضل عادة استخدامه مع أولئك الإفراد الذين يفتقرون إلي مخزون لغوي وقدرات لغوية كبيرة كذالك مع فئات التربية الخاصة لاسيما ذوو صعوبات التعلم.

إضافة لاختبارات الذكاء السابقة هناك اختبارات ذكاء أدائية ولفظية عديدة إلا أنها لا تتعدى أكثر من تطوير صور ونماذج مشتقة من الاختبارات الثلاث السابقة مثل:-

١. اختبار جود انف لرسم الرجل أو المرأة.

٢. اختبارات دينفر(denever) لتقيم أداء الطفل من عمر(٠_٦) سنوات في المجال الاجتماعي واللغة والمهارات البسيطة والمعقدة.

٣. اختبار (Tony) لقياس تفكير حل المشكلة من خلال تحديد العلاقة بين إشكال هندسية.

ثانيا.اختبارات الاستعدادات (Aptitude Tests)

وهي مجموعة اختبارات تستعمل للتنبؤ بالقدرة على التعلم أو التأهل للمستقبل وتهدف إلى التنبؤ بصلاحية الفرد ومدى نجاحه في عمل ما لم يتدرب عليه من قبل وبالتالي اتخاذ القرارات في تحديد الأوضاع التعليمية الملائمة له.وتتكون هذه الاختبارات من تمارين أو

مشكلات يطلب من المفحوص حلها أو أعمال يدوية يتطلب تأديتها. وهناك أنواع مختلفة من الاختبارات يختص كل منها بقياس كل استعداد على حده كاختبارات الاستعداد الدراسي واختبار الاستعداد المهني واختبار الاستعداد الفني واختبار الاستعداد الاجتماعي. وهذه الاستعدادات تكون بمثابة قدرات أولية بسيطة لدى الفرد بشكل منفرد- استعداد واحد- او تكون مركبة. وتوجد فروق بين البشر في الاستعدادات وهناك فروق فردية لدى الفرد نفسه.

مفهوم الاستعداد

تناولت العديد من الأدبيات مفهوم الاستعداد ومن هذه التعريفات التي تناولت ذلك المعنى للاستعداد:

١. قابلية الفرد أو قدرته على تعلم شيء ما والتي تتحدد في ضوء عاملين هما : نضجه (المستوى اللازم من النمو) وخبراته السابقة.

٢. اكتساب المعرفة والمهارات العقلية الأساسية التي تجعل المتعلم قادرا على الاستفادة من التعليم إلى أقصى حد ممكن(انستازي).

٣. تلك الفترة الزمنية، التي يكون أثناءها الفرد قادر على تحصيل أفضل النتائج بأقل جهد ممكن. (لونيفيلد).

٤. إمكانية الفرد لتعلم مهارة معينة عندما يزود بالتدريب المناسب وفي هذا إشارة إلى القدرة المستقبلية للفرد على أن يكتسب بالتدريب نوعا خاصا من المعرفة أو المهارة (أهمان رأى).

٥. القدرة على التعلم، وتوفر الرغبة والمهارات الخلقية لذلك(هوركس وشنوفر).

إذاً فالاستعداد هو قدرة الفرد الكامنة على التعلم بسرعة وبسهولة، والوصول إلى مستوى المهارة في مجال معين إذا توفر له التدريب اللازم، وقد تكون هذه القدرة مكتسبة من البيئة من خلال التدريب؛ أو أنها تكون فطرية موروثة.

يمكن من خلال التعريفات السابقة وغيرها من التعريفات التي لا يتسع المجال لذكرها استخلاص خصائص شتى تعتبر عوامل مميزة للاستعداد نورد منها :

١. تحدد الوراثة استعداد الفرد بدرجة اكبر وأكثر من تأثير البيئة. فالبيئة لا تستطيع أن تتجاوز الحدود التي ترسمها الوراثة ولكن ضمن هذه الحدود يمكن للبيئة أن تقدم الشيء الكثير، فالبيئة الغنية في مثيراتها وإمكاناتها المادية من المتوقع أن تؤثر ايجابيا في استعداد الفرد لتعلم اللغة مثلا مقارنة بغيره ممن لم تتوفر له مثل هذه الإمكانيات.

٢. قد يكون الاستعداد خاصا يؤهل الفرد لأن يكون عازفا على آلة موسيقية معينة أو طبيب جراحة ... الخ، وقد يكون الاستعداد عاما كالاستعداد العلمي او الأدبي أو الطبي. وهذا يعني أن الاستعداد قد يكون بسيطا من الناحية العملية؛ أي يتضمن قدرة بسيطة واحدة كسرعة تحريك الأصابع وقد يكون مركبا من عدة قدرات كالاستعداد اللغوي مثلا.

٣. تتميز الاستعدادات بأنها مستقلة أو منفصلة عن بعضها البعض؛ بمعنى أن مستوياتها وأنواعها مختلفة لدى الفرد الواحد – وهذا ما يعرف بالفروق داخل الفرد – ؛ فقد يكون لدى الفرد الواحد استعدادا مرتفعا لتعلم الرياضيات وفي ذات الوقت الاستعداد منخفضا في الرياضة والموسيقى.

٤. يختلف كم الاستعداد الواحد لدى الأفراد، ويتوزع بينهم من حيث قوته أو ضعفه وفقا لمنحنى التوزيع السوي – خاصة فيما لو كان عدد الأفراد ممثلا لمجتمعه الأصلي – حيث تبدو هذه الفروق بين الأفراد في مدى سهولة أو صعوبة اكتساب القدرة على تعلم عمل معين.

٥. تنمو الاستعدادات من العام إلى الخاص ، وهذه الخاصية مشتركة مع مبادئ النمو؛ فمع أن الاستعدادات لا تكون واضحة المعالم في الطفولة إلا أنها تتجلى وتتمايز وتتبلور مع التقدم في العمر.

٦. الاستعداد سابق للقدرة بمعنى انه قد لا يكون للفرد حاليا قدرة على أداء عمل معين في حين يتوفر لديه الاستعداد لاكتساب هذه القدرة مستقبلا بالتدريب والممارسة.

٧. لا تظهر الاستعدادات في مرحلة الطفولة وإنما تبدأ بالظهور في بداية مرحلة المراهقة.

المظاهر الدالة على الاستعداد

القدرة على الانتباه والمثابرة.
القدرة على اللعب مع الأطفال الآخرين والاستمتاع بذلك.
القدرة على التعاون مع الأطفال الآخرين في تأدية النشاطات المدرسية.
القدرة على إتباع التعليمات اللفظية والرغبة في ذلك.
المرور بخبرات مناسبة فيما يتعلق بالأشياء الملموسة (غير التجريدية)..
القدرة عن التعبير لغويا عن الأفكار.
التعبير عن الاهتمام بالقصص والقدرة على فهم ما تعنيه.
القدرة على استيعاب المفاهيم البسيطة والتعرف إلى العلاقات بين هذه المفاهيم
القدرة على العناية الجسدية الذاتية.
الاتزان الانفعالي في العلاقة مع الأطفال الآخرين ومع الراشدين أيضا (كالقدرة على تحمل النقد البناء).
القدرة على استخدام القدرات الحسية بفاعلية (اللمس، السمع، الشم، ...).
احترام حقوق الآخرين وممتلكاتهم.
الثقة بالنفس وعدم الاعتماد على الآخرين.
إبداء الرغبة في التعلم والاكتشاف.
الاستمتاع بالنجاح في تأدية الأعمال المدرسية.

العوامل المؤثرة في الاستعداد

النضج الفسيولوجي : حيث إن الاختلاف في مستويات النضج تؤثر على استعدادات الأفراد للتعلم فمن يكون لديه مستوى أعلى من النضج يكون استعداده أفضل للتعلم
الخبرة السابقة: وهو مقدار ما يحتفظ به الفرد من مهارة وقدرة لتعلم مهارة جديدة.
ملائمة ومناسبة المادة وطرق التدريس للفرد: فكلما زاد اتفاق المادة مع ميول ورغبات الفرد زاد استعداده للتعلم وكلما تمت مراعاة المطالب الإنمائية للفرد زاد استعداده لتعلم المهارة.

الوضع النفسي والاجتماعي للفرد : إن الاستعداد يتطلب توافقا وانسجاما في شخصية الفرد فمن الطبيعي أن يقل استعداد الفرد للتعلم إذا كان يعاني من بعض المشكلات التكيفية في النواحي النفسية والاجتماعية.

طبيعة الطفل نفسه : ونعني به الفروق الفردية بين الأفراد.

أهمية معرفة استعدادات الطلبة في الإرشاد

- دراسة الطالب ومعرفته معرفة موضوعية .
- تقديم خدمات التوجيه التربوي وتحديد مكان الطالب في المدرسة
- تقديم خدمات التوجيه المهني (للطلبة في الصفوف الإعدادية والثانوية)
- استغلال الفترات الحرجة والتي تكون فيها القابلية لتعلم مهارة معينة في ذروتها .
- التعامل مع الأفراد مع مراعاة الفروق الفردية سواء كانت في معدلات النضج أو القدرات العقلية العامة، أو التحصيل الدراسي، أو الفروق بين الجنسين وحتى الفروق داخل الفرد نفسه.
- اختصار للوقت من خلال معرفة الاستعداد الطبيعي للتعلم.

أدوات تقييم الاستعداد

١. ملف الطالب: ويشمل على معلومات شخصية اجتماعية وطبية تساعد في تكوين صورة عامة وتقريبية عن مدى استعداد الفرد للتعلم، والتي يمكن في ضوئها تصميم البرنامج الإرشادي الملائم

٢. مقابلة الأهل: وتتضمن الاشخاص المهمين في حياة الفرد، لاسيما أفراد أسرته. ويساعد ذلك المعلم ليتعرف تاريخ وظروف العائلة، واتجاهاتها نحو الفرد وتوقعاته منه، وخصائص الفرد واهتماماته وما إلى ذلك.

٣. الملاحظة المباشرة :وهي عملية منظمة تهدف إلى قياس سلوكيات تم تحديدها بكل دقة ووضوح، وعادة ما تتضمن جمع وتسجيل المعلومات عن أداء الفرد في ظروف محددة مسبقا.

٤. الاختبارات :وتعتبر من أهم الأدوات التي يمكن للمعلم توظيفها لقياس وتقويم قدرات الفرد العامة أو الخاصة، وذلك بهدف التشخيص – أي وصف مظاهر العجز الموجود لدى الفرد وتحديد القدرات المتبقية لديه – او بهدف التنبؤ بالأداء المستقبلي.

اختبارات الاستعداد الشائعة

من أشهر اختبارات الاستعداد نذكر ما يلي:-

- **بطاريات القابليات العامة (GATB)**

وتفيد في إرشاد الشخص للعمل المناسب وغرضها التنبؤ بأداء المفحوص مستقبلا، واحدث صورة لهذه البطارية تتضمن (١٢) اختبار وتعطي علامات لتسع عوامل مختلفة أحدها عامل ذكائي عام (IQ) وهذه العوامل هي:

الذكاء العام : ويقاس بالدرجة المركبة من (٣) اختبارات هي (الإدراك المكاني الثلاثي، والمفردات اللغوية، والاستدلال الحسابي).

القدرة اللفظية : ويقاس من خلال اختبار المفردات.

القدرة العددية : ويقاس من خلال اختبارين احدهما للعمليات الحسابية والآخر للاستدلال الحسابي والذي يشمل على مسائل عددية معبر عنها لفظيا.

القدرة المكانية : ويقاس من خلال اختبار واحد يتعلق بإدراك المكان في ثلاثة أبعاد عند عرضها عرضا ثنائيا.

إدراك الشكل : ويقيس القدرة على المزاوجة بين رسوم آلات معينة من ناحية وأشكال هندسية من ناحية أخرى.

الإدراك الكتابي : ويقاس من خلال اختبار مقارنة الأسماء وفيه يطلب من المفحوص أن يحدد فيما إذا كان كل زوج من أزواج الأسماء متطابقين او مختلفين في بعض التفاصيل.

المهارة اليدوية : ويتضمن هذا العمل السرعة مع الدقة في حركات اليد ويطلب من المفحوص استخدام كلتا يديه في نقل عدد القطع الخشبية بناءً على تعليمات محددة، ثم استخدام اليد المفضلة.

مهارة الإصبع : ويقيس مهارة المفحوص في تجميع الأشياء الصغيرة وفكها .

التآزر الحركي : ويقيس من خلال الاختبار المتمثل برسم الخطوط بناءً على تعليمات الفحص .

- **اختبارا الاستعداد القرائي.**

بما أن دخول المدرسة قد عني لقرون كثيرة بتعلم القراءة، فقد جرت العادة لأن ينظر إلى الاستعداد المدرسي على انه الاستعداد للقراءة. وهذه الحقيقة أكدتها انستازي بقولها: إن اختبارات الاستعداد للتعلم المدرسي عادة ما تركز على القدرات والشروط التي يعتقد بأنها مهمة للقراءة. وعليه فإن أكثر اختبارات الاستعداد تداولا هي تلك التي تعنى بالقراءة باعتبارها- أي القراءة- من أكثر المهارات ضرورة للنجاح المدرسي. وعموما يتأثر الاستعداد القرائي بعدة عوامل تتداخل فيما بينها، وهي: النمو العاطفي والاجتماعي والجسمي، العمر العقلي، النمو اللغوي- بجانبيه الاستقبالي والتعبيري- ، خبرات ما قبل المدرسة والمستوى الاجتماعي والاقتصادي.

- **اختبارات الاستعداد الكتابي**

هذه الاختبارات تقيس أنماط مختلفة من الاستعداد الكتابي، فهي تقيس القدرة على اكتشاف الأخطاء، والقدرة في الضرب على الآلة الكاتبة، والسرعة في إجراء العمليات الحسابية، والقدرة على فهم التعليمات. وتفيد هذه الاختبارات العاملين بالأعمال الكتابية مثل : الضرب على الآلة الكاتبة او استخدام الآلة الحاسبة أو العاملين في البنوك كالمحاسبين.

- **اختبارات الاستعداد الميكانيكي**

هي اختبارات تحاول التنبؤ بالنجاح والكفاءة للشخص في مجال الأعمال الميكانيكية المختلفة وتتطلب من الفرد أن يكون لديه القدرة على تمييز العلاقات المكانية، وقدرة يدوية مع حدة في البصر بالإضافة لأن يكون لديه تحكم عضلي. وتستخدم هذه الاختبارات في اختبار العمال الذين تتطلب أعمالهم قدرات ميكانيكية مثل : صيانة الماكينات وإصلاح الأجهزة وترتيب الماكينات إن هذه الاختبارات تبين درجة الموهبة عند الفرد، ولا يمكن اعتبارها المحك النهائي للاستعداد الميكانيكي، ذلك انه لا بد من الربط بين نتائج هذه الاختبارات وبين ما يتم ملاحظته خلال قيام الفرد الفعلي بأعمال ميكانيكية تتطلب وجود هذه المهارات حتى نستطيع الحكم على الفرد انه يتمتع بدرجة معينة من الاستعداد.

- **اختبارات الاستعدادات الفنية**

يوجد لدى البعض استعدادا فني ظاهر وقدرة على تذوق الجمال والطبيعة وإدراك مظاهر الذوق السليم في النواحي المختلفة للفنون الجميلة وهناك عدة اختبارات لقياس هذه الاستعدادات عند الأفراد منها : اختبار ماك أدوري والذي يحتوي على (٢٧) صورة فنية تتناول أشكال مختلفة مثل أثاث المنزل ورسوم الملابس والمنسوجات وصور المباني والفن المعماري وأخرى تمثل توزيع وتناسب الألوان ويطلب من المفحوص ان يرتبها حسب قيمتها وبناءً على ذوقه.

- **اختبارات استعدادات الموسيقى**

تقوم هذه الاختبارات على التحليل السيكولوجي للموهبة الموسيقية وأول من وضع مقياس أولي للاستعداد الموسيقي (سيشور) حيث يطلب من المفحوص أن يبين درجة الصوت هل هي اقل أم أعلى لزوج من الأصوات التي يسمعها إياه الفاحص.

- **اختبارات الاستعداد اللغوي**

ويتجلى هذا الاستعداد في القدرة على معالجة الأفكار والمعاني عن طريق استخدام الألفاظ وله عدة مظاهر مثل سهولة فهم الألفاظ اللغوية والجمل والأفكار المتصلة بها ، وإدراك العلاقة بين الألفاظ والجمل من حلقات مختلفة، وسهولة التعبير الكتابي والشفهي، واسترجاع اكبر عدد من الألفاظ بيسر وسهولة.

- اختبارات الاستعداد الأكاديمي

هذه الاختبارات شبيهة باختبارات الذكاء إلا أنها تركز على المجال الذي يلتحق فيه الطالب وعادة فإن بعض الجامعات تقوم اليوم بإجراء اختبار للاستعداد الأكاديمي من أجل معرفة استعداد الطلبة الذين يلتحقون في كلياتها المختلفة، للكشف فيما إذا كانوا قادرين على مواصلة تعليمهم او غير قادرين، ومن هذه الاختبارات: اختبارات الاستعداد لدراسة الطب لـ(موس) واختبار (فردسون وستودارد) لانتقاء الطلبة لكلية القانون.

- اختبارات الاستعداد للعلوم الطبيعية والهندسية :

يفيد هذا الاختبار في التنبؤ بنجاح المفحوص في مجال دراسة العلوم الطبيعية والهندسية، ويتضمن مهارات تتعلق بالرياضيات، المعادلات، فهم العلوم الطبيعية، التفكير الحسابي، الفهم اللغوي، الفهم الميكانيكي.

الانتقادات الموجهة إلى اختبارات الاستعداد

بالرغم من أن نتائج اختبارات الاستعداد وما تحويه من معايير – تساعد على تفسير النتائج – تزودنا بمعلومات مهمة سبقت الإشارة إليها ، إلا أن هذه المعلومات تبقى محدودة حيث أن الاستعداد يتكون من طائفة من العوامل التي يصعب الإحاطة بها جميعا وقياسها. علاوة على انه يندر أن تعطي اختبارات الاستعداد المستخدمة مع الأطفال نتائج دقيقة عن أوضاعهم لذا كان لابد من استخدام ما نحصل عليه من نتائج على مثل هذا النوع من الاختبارات جنبا إلى جنب مع بيانات أخرى عن العمر العقلي للفرد، تكيفه العاطفي والاجتماعي، حالته الصحية، قدراته الحركية، خبراته السابقة وغيرها لتسهم في تحقيق الفوائد المرجوة منها. ولا بد من مراعاة الأمور التالية لدى تقييم قدرات الطالب واستعداداته :

١. يجب ان يشترك فريق متعدد الاختصاصات في عملية الكشف عن استعداد الطالب.

٢. عدم الاعتماد على اختبار واحد لتحديد مستوى الفرد، مهما كان ذلك الاختبار.

٣. يجب أن لا تقتصر عملية التقويم على الجانب الذي يعاني فيه الطالب من عجز وإنما ينبغي تحديد أداء الطالب في النواحي المختلفة.

٤. يجب أن يعكس الاختبار المستخدم صورة صادقة عن قدرات الطالب وعجزه.

ثالثاً:اختبارات التحصيل الأكاديمي (Achievement Tests)

يشير مفهوم التحصيل الأكاديمي (Collection curriculum) إلى كمية المعرفة أو المعلومات التي يحصلها الطالب نتيجة تلقيه للتعليم والتدريب في المدرسة أو الجامعة أو أي مؤسسة تعليمية. وهو معيار يحدد إلى حد بعيد المستقبل الأكاديمي والمهني للطالب وينبئ بمستقبل حياته وغطها إلى حد بعيد. ويرتبط التحصيل الدراسي بالذكاء ارتباطا وثيقا لدرجة أنّ بعض المؤسسات التعليمية تعتبره المعيار الوحيد في تقرير الطلبة الموهوبين .

وتجري اختبارات التحصيل الأكاديمي للطلبة في المؤسسات التعليمية المختلفة وتعد وسيلة مهمة لقياس مدى ما حصّل التلاميذ من المادة الدراسية ومقدار استيعابهم لها والمهارات التي تتعلق بالمناهج الدراسية وتصنيف الطلبة إلي راسب وناجح وتختلف أشكال هذه الاختبارات فمنها المقالية ومنها الموضوعية ومنها التحريرية والعملية. وتعتبر اختبارات التحصيل من الناحية التربوية مقاييس لنتائج التعليم ومعامل الارتباط بينها وبين اختبارات الذكاء عالي نسبياً، والاختبارات المقننة منها تتيح متابعة تطور تحصيل الطالب ويمكن على أساس نتائجها معرفة نسبة التحصيل مما يفيد في إرشاده تربوياً ومهنياً.وتعد اختبارات التحصيل التي تطبق على الطلبة في المؤسسات التعليمة المختلفة وسيلة مهمة لقياس ما حصله الطلبة من المادة الدراسية ومقدار استيعابهم لها .

اختبارات التحصيل الأكاديمي من وضع المعلم

غالبا ما يصمم المعلمون اختبارات التحصيل بأنفسهم لغايات قياس كمية المعرفة التي حصلها الطلبة أو تصنيف الطلبة إلى ناجح راسب ضعيف متوسط ويأخذ هذا النوع من الاختبارات أربعة إشكال رئيسية هي :-

١-الاختبارات المقالية التي يسأل الطالب خلالها بان يناقش أو يقارن أو يحلل أو يلخص.

٢-الاختبارات الموضوعية التي تتضمن تحديد الإجابات سلفا وما على الطالب إلا إن يختار الجواب الصحيح.

٣- الاختبارات الشفهية والتي توجه الأسئلة بموجبها شفهيا إلى الطالب من قبل المعلم.

٤-الاختبارات الأدائية وتتضمن تقيم أداء الطالب في مجال أو عمل معين مثل الطباعة .

اختبارات التحصيل المقننة الشائعة

وهي اختبارات أعدت لها معايير تمكن الفاحص من مقارنة المفحوص برفاق سنة وجنسه وثقافته حيث تعتمد هذه المعايير على المتوسط الحسابي والوسيط والمنوال والانحراف المعياري حتى تسهل عملية تحويل الدرجات الخام إلى درجات معيارية. ويستفيد المرشد النفسي من هذه الاختبارات في توجيه الطالب نحو الدراسة التي تتفق مع قدراته واستعداداته، لأنها تقيس مستويات ومهارات لا يمكن لأسئلة المعلم إن تقيسها والذي قد يعتبرها المعلم غير قابلة للقياس مثل الاستيعاب والاختبار المقنن لابد إن يكون واضحا ومحددا وأسئلته مصاغة جيدا . ومن أشهر اختبارات التحصيل الدراسي نذكر:-

ا-اختبار كاليفورنيا للتحصيل

وهو عبارة عن خمسة اختبارات فرعية للمستويات الابتدائية والثانوية تقيس بصور أساسية المهارات اللفظية والحسابية.

وفيما يلي أمثلة على فقرات هذه الاختبارات للمرحلة الابتدائية والأساسية.

**هذه الصورة تشير إلى:-



١- رجل

٢- فتاة

٣ – فتاتين

٤ – حصان

**حاصل جمع (٨+٧)=

- ١٩
- ١٥
- ١٤
- ١٢

وهناك اختبارات تحصيل مصممة على أساس قياس مهارات دراسية أو قدرات محددة مثل :-

2 -اختبار **تشخيص القراء** .(Gillmor oral reading test).

3 -اختبار (stem ford mathematics test) **لتحصيل المهارات الحسابية.**

4 -اختبار (boehan) لتحصيل المفاهيم العلمية الأساسية لطلبة الصف الأول ابتدائي: و يقيس مفاهيم الزمن و الكمية والفراغ والفضاء .

وأخيرا يهتم المرشد النفسي بهذه الاختبارات وبنتائجها لغايات وضع برامج علاجية وليس لمجرد معرفة المعلومات والمهارات المتوفرة لدى الطالب فحسب .

رابعاً اختبارات القدرات

يشير مفهوم القدرات(Abilities) إلى كل ما يستطيع الفرد أداؤه في اللحظة الحالية من مهارات ومهمات عقلية او حركية سواء كان ذلك نتيجة تدريب أو دون تدريب. والقدرات إما أن أكون موروثة كقدرة الحركة والمشي والإبصار وهذه القدرات يمكن تنميتها بالتدريب والممارسة. وقد تكون قدرات مكتسبة مثل القدرة على السباحة أو الرقص أو الطباعة وهي تحتاج إلى تدريب متكرر وممارسة.وتقسم القدرات الإنسانية إلى خمسة أنواع رئيسية هي :-

١- قدرات خاصة (Special Abilities)

نوع محدد من القدرات يحتاجها الفرد للقيام بمهارات محددة دون غيرها مثل القدرة اللغوية التي يحتاج إليها الفرد للقيام بمهارات القراءة والكتابة والنطق السليم، والتي لها صلة بالتحصيل الدراسي. كما تتضمن أيضا القدرة العددية إلي يحتاجها الفرد للقيام بالمهارات الحسابية والهندسية والقدرات الفنية.

٢- قدرات رياضية(Physical Ability)

وهي قدرات خاصة بالنشاطات الرياضية كافة مثل الركض والقفز والقذف...الخ.

٣- قدرات فنية (Article Ability)

وهي قدرات خاصة برسم وتذوق أوجه الجمال في الرسومات الفنية المختلفة كما تشمل القدرة على التميز والإدراك للأشياء المرئية ورسم مواضيع (بيت او عصفور او كوخ) من ذاكرة المفحوص.

٤- قدرات موسيقية (Music Ability)

وهي قدرات ترتبط بالأعمال الموسيقية مثل القدرة على تميز درجة الحساسية لكل طبقة من طبقات الصوت وشدته وزمنه ومداه، والقدرة على تذوق الأنغام الموسيقية وانسجامها، وتعتبر المهارة اليدوية عنصرا هاما لضبط طبقة الصوت وشدته ومداه وحجمه في حالة الموسيقى الوترية والصوتية معا. كما تتضمن القدرات الموسيقية الخيال الإبداعي وردود الفعل العاطفية للموسيقى ويتم تدريب هاتين القدرتين بشكل ذاتي.

٥- قدرات ميكانيكية (نفس-حركية)(Psycho - Motor)

قدرات خاصة تتعلق بالنشاطات والأعمال التي تحتاج الى القوة والتآزر والبراعة اليدوية ونعومة الأداء. ويحتاج الفرد هذه القدرات في مجالات تطبيقية واسعة تمتد من قيادة الطائرة إلى الخياطة. وترتبط القدرات الميكانيكية ارتباطاً موجباً ولكنه ضعيف مع الذكاء العام. ولأبد للمرشد النفسي إن يستخدم اختبار الذكاء إلى جانب استخدامه لاختبارات القدرات.

وفيما يلي عرض الأهم اختبارات القدرات المستعلمة على نطاق واسع لغايات القبول في التخصصات الدراسية والمهن المختلفة .

اختبار القدرات الفارقة (D.A.T)

وهو اختبار يهدف إلى التنبؤ بالتحصل الدراسي الطلبة المرحلة الإعدادية والثانوية. وهو من أشهر اختبارات القابلية والاستعداد في المدارس، ويتألف من مجموعة من الاختبارات التي تقيس :

القدرة اللفظية: الأسئلة هنا من نوع المتشابهات المزدوجة، أي: (؟) بالنسبة الى (أ) مثل (ب) بالنسبة إلى (؟). ويعطى الفرد خمسة أزواج من الكلمات لإكمال المتشابهة. والفقرة التالية توضح أسئلة القدرة اللفظية:-

.... بالنسبة لليل مثل الإفطار بالنسبة لـ ....

أ - العشاء - زاوية.

ب - لطيف - الصباح.

ج - باب - زاوية.

د - ينساب - يستمع.

هـ- العشاء - الصباح.

القدرة العددية : تتألف أسئلتها من مسائل حسابية تؤكد على الفهم أكثر مما تؤكد على الطلاقة في إجراء العمليات الحسابية.

القدرة على التجريد (الاستيعاب): عبارة عن سلسلة من الأشكال التي تكوّن تتابع معين أو علاقة ما وعلى المفحوص أن يحدد الاختيار الذي يكمل السلسلة.

السرعة والدقة الكتابية : الأسئلة تتكون من تشكيلات من الرموز تحت واحد مها خط، وعلى المفحوص أن يحدد الرموز المشابهة (المناظرة) في ورقة الإجابة.

القدرة الميكانيكية : يعطى فيها المفحوص شكل يحتوي على موقف أو مسألة ميكانيكية وعلى المفحوص أن يحدد أي الاختيارات تنطبق على الموقف.

العلاقات المكانية : يعطى فيها المفحوص شكل منبسط وعلى المفحوص ان يحدد أي الأشكال المجسمة يمكن الحصول عليها من طي الشكل المنبسط.

اللفظ والتهجئة: يعطى المفحوص جملة مجزأة بعلامات فاصلة الى أربعة أجزاء، وعلى المفحوص أن يحدد أي جزء منها(أ ، ب ، ج ، د) يحتوي خطأ، وإن لم يوجد خطأ فإنه يعلمه.

الاستعمال اللغوي (المحادثة) : يعطى المفحوص قائمة من الكلمات بعضها مكتوب بإملاء خطأ، وعلى المفحوص ان يحدد في حالة كل كلمة منها فيما إذا كانت مكتوبة بشكل صحيح أم لا.

هذا وتتراوح الحدود الزمنية المخصصة لاختبار القدرات الفارقة (D.A.T) في الأغلب من (٣٠) دقيقة إلى ساعة ويحتاج على الأقل إلى جلستين منفصلتين ويتوفر له معايير مئينية لكل صف ابتدءا من الصف الثامن وانتهاءً بالصف الثاني عشر وتوجد معايير لكل اختبار فرعي بالإضافة الى معايير لمجموع اختباري الاستدلال اللفظي والقدرة العددية معا واللذان يمكن استخدامهما كمقياس عام للاستعداد المدرسي.

٢- اختبار التقويم المدرسي (S.A.T.)

وهو اختبار يتألف من قسمين :-

- اختبارات استدلالية تقيس القدرة على الاستدلال اللفظي والحسابي -
- اختبارات متخصصة في موضوع التخصص أو المهنة .

٣- اختبارات القبول بالجامعات (C.R.E)

وهو يستخدم كثير لغايات التسجيل في الجامعات ولالتحاق ببرامج الدراسات العليا وهي تحتوي على قسمين:

- قسم عام يتضمن قياس القدرة اللفظية والحسابية والتحليلية
- قسم خاص يتضمن قياس المعرفة في موضوع التخصص

٤- اختبار تور انس لقياس القدرة الإبداعية .

يعرف تور انس الإبداع بأنه عملية عقلية تضمن التفكير والعمل المبدع الجديد غير المألوف الذي تقبله الجماعة وتقدره الفائدة منه، ويتصف المبدع بصفات متعددة منها :الذكاء ((حيث تزيد نسبة ذكائهم عن ١٣٠)) و الخيال وحب الاستطلاع والدافعية العالية، ومن ناحية شخصية يميل المبدعون إلى أن يكونوا أطول قامة واصح جسميا وامهر في استخدام اللغة والقراءة.

لقد صمم تور انس اختبار لقياس القدرة الإبداعية يعتمد أساسا على قدرات فرعية يتكون منها الإبداع مثل التخيل والطلاقة والتفاصيل ... الخ. وما يميز هذا الاختبار عن غيره من اختبارات القدرات انه يتضمن معايير خاصة وذلك لان الأداء عملية ليس محكوما بمقاييس أو شروط محددة ومن الأمثلة على الأسئلة الإبداعية لاختبارات تورانس .

- رسم شيء باستخدام خيط موجود على ورقة
- ذكر اكبر عدد من الاستعمالات لعلب السيرف الفارغة أو عبوات الحليب المعدنية .... وهكذا.

خامساً: اختبارات الميول

يعرف علماء النفس الميل(Interest) على انه شعور يحب شيء أو موضوع أو نشاط أو موقف ما. وتمتد الميول على متصل يتدرج من الحب مروراً بالحياد وحتى الكره، ولابد من معرفة الميول الأصلية لدى المسترشد وليس العارضة (التي لا تتناسب مع قدراته) . وتفيد معرفة الميول المهنية في عملية الإرشاد التربوي والمهني كثيراً. وجدير بالذكر انه إذا تطابقت الميول مع القدرات، وتوفرت الدافعية فان الإنسان يحقق أقصى طاقاته وسعادته والعكس صحيح. وتتأثر ميول الفرد بعدد من العوامل أهمها :-

١-البيئة:- تؤثر البيئة الأسرية المتمثلة بالدخل الفردي للأب ومستواه المهني والخبرات المبكرة للطفل ووسائل الاتصال والتفاعل والمثيرات التربوية كالكتب والمجلات كل هذا يلون ميول الطفل وتجعله يصوغ نفسه على غرار والديه .كما تلعب البيئة الخارجية دورا مهما في تحديد الميول حيث وجد إن الميول العلمية لدى أطفال المدينة

تنمو بمدى أوسع من الميول العلمية لدى أطفال القرية وفي أعمار مبكرة. وتلعب المدرسة والتحصيل الدراسي أيضا دورا مهما في اتجاه الميول فالكثير من الطلبة يميلون إلى المواد الدراسية التي يستطيعون الانجاز بها أكثر من غيرها .

٢ **الوراثة**:-ينحصر تأثير الوراثة في تحديد الميول داخل الأسرة الواحدة حيث قد تجد إن احد الأولاد لديه ميل لدراسة الطب لأنه يلاحظ الوضع الاجتماعي والاقتصادي الجيد لوالده الطبيب وهكذا بقية إخوته .

٣-**ثقافة المجتمع وصناع القرار التربوي** :-ويتمثل ذلك بتأثير المجتمع وتركيزه على بعض التخصصات والمهن المرغوب بها دون غيرها .

٤-**الجنس**. ويتمثل ذلك بالفرق بين الذكور والإناث من حيث اتجاهات والميول فالذكور يميلون بصفة عامة إلى النشاط الجسمي والعمل الميكانيكي والأمور العلمية والسياسية ، بينما تميل الإناث بصفة عامة إلى النشاط الفني والأدبي والاجتماعي ومهن التعليم والمساندة

ومن أشهر مقاييس الميول المقننة التي تستخدم في الإرشاد التربوي والمهني تحديداً:-

١- اختبار سترونج (strong interest inventory)

تحتوي احدث طبعة لهذا المقياس (١٩٩٤) على (٣١٧) فقرة مصنفة ضمن ثمانية مجموعات هي :-

المهن . يقوم الفرد بالاستجابة ل (١٣٥)حرفه بإحدى الإجابات الثلاث: أحب،لا اهتم، لا أحب .

مواضيع مدرسية :٣٩ موضوع مدرسي .

نشاطات :٤٦ نشاط مهني عام .

نشاطات أوقات الفراغ :٢٩ هواية.

أنواع الناس :٢٠ نوع .

تفضيل بين نشاطين :يقوم الفرد بتفضيل بين ٣٠ زوج من النشاطات بتأشيره (يمين) للنشاطات على اليمين و(يسار) على اليسار ، و (=) لعدم التفضيل..

صفاتك : يقوم الفرد بالرد بنعم ، ؟ أو لا ل(١٢) صفة شخصية .حسب وصفهم للذات.

تفضيل بيئة العمل : يتم التفضيل بين (٦)ازواج من المعلومات ، ولأفكار ، والأمور التي تخص بيئة العمل.

٢- اختبار كودر (kudder general interest survey) .

يتضمن اختبار كودر (١٦٨) جملة بحيث تصف كل جملة نشاط حياتي، وقد صمم الاختبار بحيث تتجمع كل ثلاث جمل في ثلاثية معينة ضمن مستطيل ويطلب من المفحوص في هذه الاختبار إن يؤشر على نشاط واحد بكل ثلاثية وفي لخانه المقابلة من المستطيل يؤشر على كلمة غالباً أو نادرا ويتم تحليل النتائج التي حصل عليها في كل من أنواع الميول التالية:

- الميل الخلوي (الخارجي) : العمل في الخلاء والهواء الطلق (الفلاح، المهندس، الزراعي) .
- الميل الميكانيكي : العمل على الآلات الميكانيكية ، واستعمل الأدوات والأجهزة.
- الميل الحسابي أو العددي :(مدرس رياضيات كاتب حسابات وإحصائي محاسب بنك).
- الميل العلمي : القيام بتجارب وبحوث وحل المشاكل واكتشاف حقائق جديدة.
- الميل الاقناعي : التعامل مع الناس بجميع إشكاله (محاماة سياسية تجارة).
- الميل الفني : الابتكار والإبداع(كالرسم والنحت وتصميم الأزياء).
- الميل الأدبي : الاطلاع والكتابة التعامل باللغة وتذكر الأقوال المثيرة.
- الميل الموسيقي : الاستماع للموسيقى وحضور حفلات موسيقية .
- الميل للخدمة الاجتماعية : خدمة الآخرين لتحسين أحوالهم .

- الميل السكرتاري : طباعة تنسيق أوراق كتابة مكاتب .

وفيما يلي مثال توضيحي للجمل الثلاثية :-

- أحب زيارة الأقارب والأصحاب .	غالبا	نادرا	أحيانا
- المكوث في مكتبة البلدية .	غالبا	نادرا	أحيانا
- العمل في الحديقة .	غالبا	نادرا	أحيانا

19 Field Inters t Inventory -3

وهو اختبار يقيس الميول المهنية للطلبة والراشدين ويحتوي على تسعة عشر مجال عام من الميول هي الفن الطبقي (كالرسم والنحت) والفن الأدائي (كالرقص والعزف) اللغة التاريخ العمل الاجتماعي القانون الإبداع العلوم العددي الإدارة إعمال السكرتارية السفر الطبيعة الخطابة ميول أنثوية ميول ذكرية ورياضية اجتماعية (الاختلاطية)ويطلب من المفحوص إن يشير على كل ميل بكلمة أحب أو لا حب .ومن الأمثلة على المجالات العامة التي يقيسها هذا الاختبار نذكر ما يلي :-

١. السفر الدائم .
٢. دراسة العلاقات الأسرية في إلا سر الفقيرة.
٣. نظم الشعر.
٤. تحضير وجبة طعام .

سادساً اختبارات الشخصية والتكيف

يشير مفهوم الشخصية(Personality) إلى نظام يتكون من كل ما لدى الفرد من سمات جسدية واجتماعية ومعرفية وانفعالية سواء أكانت فطرية أو مكتسبة. وتميز هذه السمات الفرد عن غيره من الأفراد. وتعبر الشخصية عن ثبات نسبي في السلوك والأفكار والمشاعر (وتوافق بينها). ويكمن فهم ووصف شخصية أي إنسان في ضوء سماتها التي تعبر عن سلوكه كما يأخذ بعين الاعتبار مظهره العام وطبيعة قدراته وردود أفعاله وخبراته

السابقة التي مر بها ومجموعة الاتجاهات والميول التي توجه سلوكه. ويعتبر البعض أن عملية تقدير سمات الشخصية وفهم ديناميكيتها تحتل قلب العملية الإرشادية.

وتعتبر اختبارات الشخصية مهمة لقياس الميول والاتجاهات والقيم والدوافع والسمات الشخصية (انطواء – انبساط) والمزاجية ومستوى الطموح ومعرفة اثر هذه السمات في السلوك والتكيف. ويتم مقارنة أداء الفرد في كل من هذه الجوانب بمتوسطات أداء الأفراد الذين يماثلونه والذين أعدت الاختبارات من اجلهم. وتقسم اختبارات الشخصية تبعا للهدف منها إلى قسمين هما اختبارات مقننة (تجريبياً) تهدف إلى التصنيف والتفسير للسلوك الظاهر واختبارات إكلينيكية تهدف إلى فهم الشخصية بعمق مثل: قائمة (ايزنك) للشخصية، واختبار (مينسوتا) متعدد الأوجه واختبار (ساكس) لتكملة الجمل واختبار (كاتل) واختبار رسم الرجل والمنزل . ومعظم اختبارات الشخصية تؤدي إلى صفحة نفسية تصور موقع المسترشد بالنسبة لأبعاد الشخصية وسماتها تسمى بروفيل.وفيما يلي عرض لأهم اختبارات ومقاييس الشخصية التي تم تعريبها وتطبيقها على البيئة العربية:-

قائمة مينسوتا متعددة الأوجه للشخصية (MMPI).

إلف هذه القائمة عام النفس (ستارك هاثوي)والطبيب النفسي (تشارلي ما كنلي) سنة ١٩٤٣ وقد استخدمت في مجالات علم النفس الاكلينكي والطب النفسي والمجالات التربوية وتشتمل القائمة على ٥٥٠ بندا على شكل عبارات تقريرية ولها صورتان :بطاقات فردية ،وكتيب يطبق فرديا أو جماعيا ولأسباب فنية يحتوي على (٥٦٦) بند حيث إن هناك (١٦) بندا تم تكرارها في أكثر من مقياس فرعي . وتتضمن الإجابة على هذه البنود في النسخة الأصلية ثلاثة احتمالات هي (خطاء- صواب – لا اعرف)وقد تم حذف الاحتمال الخير (لا اعرف) في النسخة المعربة ولهذا التغير مزايا وعيوب فاهم مزاياه انه يغلق الباب إما المفحوص من التهرب من الإجابة عن طريق استخدام الاختيار(لا اعرف) إما العيوب فهي تكمن في صعوبة المقارنة بين النسخة العربية والأجنبية.

وفيما يتعلق بتطبيق قائمة (M.M.P.I) فإنها تطبق على الفئات العمرية من ١٦ سنة فما فوق ومع ذلك فقد استخدم بنجاح من صغار المراهقين ويمكن تطبيقها فرديا أو جماعيا وتتضمن كراسة الاختبار تعليمات يقرأها الفاحص للمفحوصين ويحثهم على الإجابة حتى

ولو لم يكونوا متأكدين من إن الفقرات تنطبق عليهم وتتراوح مدة تطبيق لقائمة بين ساعة و ساعة ونصف.

الإبعاد التي تقيسها قائمة منيسوتا

أولا:- مقاييس الصدق:-

وتتكون من أربعة مقاييس تتضمن مقياس الكذب الذي يقيس درجة صدق المفحوص في الإجابة ويتكون من فقرات تحتوي أمور اجتماعية لا تنطبق على الناس في الواقع والدرجة المرتفعة عليه تعكس أن الشخص يريد أن يظهر نفسه بصورة مقبولة اجتماعياً بين الناس ومقياس التكرار والذي يتكون من الفقرات التي تقيس الأفكار الغريبة ونقص الاهتمام الاجتماعي والتبلد ومقياس الصدق ويعكس اتجاه المفحوص لحو الاختبار والدرجة المرتفعة عليه تعكس نفس المؤشر الذي تعكسه الدرجة المرتفعة على مقياس الكذب ومقياس الاستفهام (؟)وتستمد الدرجة على هذا المقياس من عدد العبارات التي لا يستطيع المفحوص الإجابة عليها بنعم أو لا وتكون الدرجة عالية على هذا المقياس في حالات الاكتئاب وحالة السايكثينا مما سبق يتضح لنا أن الدرجة العالية على المقاييس الأربعة السابقة تدل على وجود خلل في شخصية المفحوص .

ثانيا:- المقياس الاكلينيكي:-

وهي تسعة مقاييس فرعية تقيس تسعة حالات مرضية عصابية وذهنية هي:-

١. مقياس توهم المرض.

٢. مقياس الهستيريا.

٣. مقياس الانحراف السيكوباثي.

٤. مقياس الاكتئاب(تم استخراج فقراته من استجابات مرضى الاكتئاب.

٥. مقياس (الذكورة – الأنوثة) ويقيس ملامح شخصية ترتبط بالاضطرابات الجنسية.

٦. مقياس البارانويا ويقيس التشكك والحساسية الزائدة والعظمة.

٧. مقياس السايكثينيا(الوسواس القهري).

٨. مقياس الفصام.

٩. مقياس الهوس الخفيف.

ثالثا:- مقياس الانطواء الاجتماعي:-

ويقيس النزعة للانطواء الاجتماعي ويمكن تطبيق هذه المقياس بشكل مستقل على الأسوياء.

وقد تم تحديد الأبعاد الأساسية في قائمة(M.M.P.I) وحصرها في عاملين رئيسين هما:-

أ- العصابية: ويندرج تحت هذا العامل عوامل مثل القلق والوسواس والاكتئاب.

ب- الانبساط: ويندرج تحته الهستيريا والسيكو باثية والهوس الخفيف (عبد الخالق،ص٣٠٢).

وفيما يلي بعض الفقرات التي تستخدم في هذا الاختبار والتي تتطلب وضع دائرة حول الوضع المناسب :-

هل تجد دائما صعوبة في الاعتراف بخطا ترتكبه ؟ نعم .لا. ادري.

هل تترد في اتخاذ القرارات في حياتك اليومية ؟(نعم .لا. ادري)..

هل تتردد في اتخاذ القرارات بالحب دائما نمو والديك؟(. نعم .لا. ادري).

تفسير النتائج على قائمة(M.M.P.I)

تفسر التنائج على هذه القائمة على بناء الدرجات الفرعية للمقاييس وتحول هذه الدرجات الخام إلى درجات معيارية تائية (بواسطة جداول معدة سلفاً)توازن بجدول معايير خاص بالمقياس ثم ترسم الصفحة النفسية للمفحوص ويتم توزيع الدرجات المعيارية على الصفحة النفسية لتحديد نوع الاضطراب ومداه.

٢- مقياس الجمعية الأمريكية للسلوك التكيفي (A.A.M.D)

ألف هذا الاختبار لامبرت وآخرون سنة (١٩٦٩) وتم مراجعته سنة (١٩٧٤ و ١٩٨١) بهدف قياس السلوك التكيفي عند الأشخاص من سن ٧ إلى ١٦ . وقد قنن الاختبار على عينة مكونة من(٢٦٠٠)طالب وطالبة واستخدم أسلوب المئينات لاستخراج معايير المقياس للبيئة الأمريكية. وتبرز أهمية قياس السلوك التكيفي والنضج الاجتماعي إن السلوك التكيفي يعتبر واحداً من المؤشرات الأساسية لتشخيص الإعاقة العقلية لدى الفرد فالجمعية الأمريكية لعلم النفس اشترطت لتصنيف الفرد كمعاق عقلياً إن يكون لديه عجز في القدرة العقلية يصاحبه عجز في السلوك التكيفي والنضج الاجتماعي وان يظهر هذا العجز كذلك خلال الفترة الإنمائية المبكرة للفرد، وتعتبر عملية قياس السلوك التكيفي والنضج الاجتماعي مهمة لغرض تخطيط البرامج الخاصة بالمعاقين عقلياً .

صورة الاختبار :-

يحتوي هذا الاختبار على جزأين هما :-

الجزء الأول

- مهارات الاستقلالية	- النشاطات المترية
- النمو الشخصي	- النشاطات المهنية
- النشاط الاقتصادي	- توجيه الذات
- النمو اللغوي	- تحمل المسؤولية
- التعامل مع الإعداد والزمن	- التطبيع الاجتماعي

الجزء الثاني

- سلوك العنف والتخريب	- السلوك تجاه الآخرين
- السلوك غير الاجتماعي	- عادات الألفاظ غير المقبولة
- السلوك المتمرد	- تقبل العادات الصحية
- السلوك غير الجدير بالثقة	- ا لميل نحو النشاط الزائد
- الانسحاب	- الاضطراب النفسي
- السلوك النمطي والسلوك الشاذ	- المعالجة الطبية

- **تطبيق الاختبار**

يطبق الاختبار عن طريق المرشد بمساعدة شخص يعرف الطفل جيدا كالأب مثلاً حيث يسأل عن تدرج كل بند ولا بد إن يكون المرشد مدربا جيدا وذو خبره وتفسر النتائج بناء على المعلومات التي يوفرها جدول المعاير الخاص بالمقياس حسب الجنس والفئة العمرية.

سابعا:اختبارات الإرشاد والصحة النفسية

وهي اختبارات يستخدمها المرشدون والأخصائيون النفسيون للحصول على المعلومات عن مشكلات الشخصية بهدف التعرف على الطلبة الذين يحتاجون الخدمات الإرشادية وتصميم الخطط العلاجية . ومن الأمثلة على هذه لاختبارات نذكر ما يلي :-

١- قائمة الحاجات والمشكلات الإرشادية:-

وهي عبارة عن استبانه تتكون من مجموعه من الفقرات تتراوح بين (٥٠-٩٠) فتره وتطلب الإجابة عليه وضع دائرة حول رقم المشكلة التي يعاني منها الطالب فقط وترك رقم المشكلة التي لا يعاني منها وفيما يلي أمثله من الفقرات التي تحتويها القائمة:-

- يزعجني ضعف بنيتي الجسمية.
- يزعجني استعمال المختبر / لإجراء تجارب علمية.
- أعاني من مشكله في السمع.

- يزعجني تدني تحصيلي الأكاديمي.
- يزعجني الامتحانات الفجائية.

٢- اختبارات الاتجاهات ولقيم.

لقد صمم نفر من علماء النفس والاجتماع مجموعة من المقاييس التي تقيس الاتجاهات من أشهرها :-

- **مقياس التباعد الاجتماعي .**

تم تصمم هذا الاختبار على يد بوجاردوس هو يحتوي على سبعة بنود تعبر عن مواقف حياته حقيقة وتقيس مدى الاغتراب الذي يحس به المفحوص تجاه الأجناس والثقافات الأخرى .

- **مقياس يثر ستون**

ويقيس اتجاهات الإفراد نحو مواضيع ثلاثة هي:

الحرب.

تنظيم النسل.

العقوبات .

ويمكن للمرشد توصيف اختبار الاتجاهات والقيم في الإرشاد المدرسي حيث تساعده على تحقيق الأهداف التالية:-

١. معرفة الاتجاهات السلبية التي تعيق تكيف الطالب في المدرسة .
٢. تصنيف الطلبة إلى مجموعات علاجية أو جماعات عمل من حيث ذوي الاتجاهات السلبية والاتجاهات الايجابية.
٣. تعديل الاتجاهات السلبية
٤. استخدامها في الإرشاد المهني والجمعي .

الفصل الرابع

4

مراحل وإجراءات العملية الإرشادية

مفهوم العملية الإرشادية

يشير مفهوم العملية الإرشادية(Counseling Operation) إلى العملية الفنية التي تقوم على الأسس والمسلمات العلمية والنظرية للإرشاد النفسي وهي تتبع إجراءات أساسية تسير وفق خطوات محددة تتضمن: الإعداد للعملية الإرشادية وتكوين العلاقة الإرشادية، وتحديد الأهداف الإرشادية، وتحديد المشكلة، ووضع خطة علاجية تقوم على تعديل وتغيير السلوك، وتحقيق النمو وتغير الشخصية، واتخاذ القرارات وحل المشكلات، والتقييم النهائي للعملية وأخيرا الإنهاء والمتابعة. ومما يجدر ذكره إن هذه الخطوات قد تتداخل مع بعضها البعض في بعض حالات الإرشاد . ويعتبر الإرشاد الفردي أوج العملية الإرشادية ويعتبر أهم مسؤولية مباشرة في برامج التوجيه والإرشاد كما يعتبر نقطة الارتكاز لأنشطة أخرى في كل من العملية الإرشادية وبرامج الإرشاد ويقصد بالإرشاد الفردي بأنه إرشاد مسترشد واحد وجها لوجه في كل مرة . وتعتمد فاعليته أساسا على العلاقة الإرشادية المهنية بين المرشد والمسترشد . أي أنها علاقة مخططة بين الطرفين تتم في إطار الواقع وفي ضوء الأعراض وفي حدود الشخصية ومظاهر النمو (لورانس برامر وايفيريت شوستروم١٩٩٧) وهناك وظائف رئيسية للإرشاد الفردي يمكن إجمالها بما يلي :-

١. تبادل المعلومات.

٢. إثارة الدافعية لدى المسترشد.

٣. تفسير المشكلات.

٤. وضع خطط العمل المدرسية.

ويستخدم هذا الأسلوب من الإرشاد مع الحالات التي يغلب عليها الطابع الشخصي والخاصة جدا، كما في حالات ذات طبيعة خاصة في مفهوم الذات الخاص ، وحالات المشكلات والانحرافات الجنسية ... الخ.، والحالات التي لا يمكن تناولها بفعالية عن طريق الإرشاد الجماعي ويتم في هذا النوع من الإرشاد تطبيق إجراءات العملية الإرشادية والتي لا بد أن يفهمها المسترشد ابتداءً من المقابلة الأولية وحتى عملية الإنهاء.

اتجاهات العملية الإرشادية

أسلوب الإرشاد المباشر (Directive counseling)

ويسمى أيضا أسلوب الإرشاد (المتمركز حول المشكلة) وهو أسلوب إرشادي يقوم على أساس أن العملية الإرشادية النفسية عملية عقلية معرفية وان المرشد مسئول عن تحديد المعلومات المطلوبة وعن حجمها وتقديمها للمسترشد على افتراض انه يمتلك المعلومات والخبرة والقدرة على تقديم النصح وحل المشكلات وتوجيه عملية التعلم لدى المسترشد.

وفي هذا الأسلوب من الإرشاد يكون العبء الأكبر على المرشد وتنحصر المقابلة الإرشادية في دائرة المشكلة وتسير في خطوات محددة مقننة تبدأ بالإعداد لها ثم بدئها ثم السير بها حتى إنهائها وتسجيلها. وفي هذا الاتجاه من الإرشاد يقدم المرشد خدماته للمسترشد حتى لو لم يطلب ذلك المسترشد والذي يعتمد عليه في حل مشكلاته. ويتم التركيز في الإرشاد المباشر على النواحي العقلية من الشخصية وكذلك على إجراء الاختبارات والمقاييس الموضوعية والقيام بعملية تشخيص دقيقة، كما يهتم أصحاب هذا الاتجاه بالتقييم المستمر للمسترشد والعملية الإرشادية. ويتدخل المرشد إلى حد بعيد في اتخاذ قرارات المسترشد . وأخيرا يرى بعض الباحثين أن هذا النوع من الإرشاد يجدي نفعاً مع الأطفال والكبار ذوي الذكاء المنخفض. بقي أن نقول إن هذا الأسلوب بني أساسا على مفاهيم نظرية السمات والعوامل.

أسلوب الإرشاد غير المباشر (Nondirective counseling)

ويطلق عليه أيضا الإرشاد المتمركز حول الشخص طريقة في الإرشاد بنيت أساسا على دراسات وخبرة (روجرز) في الإرشاد والعلاج النفسي يتركز فيها العمل حول المسترشد

بهدف إحداث تغيير في مفهوم الذات عن طريق التعلم والنمو حيث يساعد المرشد المسترشد في حل الأخير لمشكلاته بنفسه ويعلمه كيف يعمل بشكل مستقل ويعتمد على نفسه في حلها، ويفترض هذا الأسلوب إن لدى المسترشد دوافع للتغيير والنمو تؤهله للتكيف مع بيئته وهو وحده الذي يعرف كيف يستخدمها وانه لا احد يعرف مصلحته مثله هو.

وفي هذه الطريقة من الإرشاد يقدم المرشد خدماته للمسترشد الذي يطلبها ويسعى إليها فقط . وهي تحتاج إلى وقت أطول نسبياً مقارنةً مع طريقة الإرشاد المباشر. وأخيراً يعتبر الإرشاد غير المباشر أفضل طريقة لتحقيق حالة الاستبصار وفهم الذات والثقة بالنفس وهو يتماشى ويتفق مع أسس الفلسفة الديمقراطية إذ انه يقوم على مبدأ احترام الفرد وحقه في تقرير مصيره.

مراحل العملية الإرشادية

يسلك المرشد مجموعة من الخطوات تمثل كل منها مرحلة إرشادية تتطلب من المرشد مجموعة من الخطوات المهنية و القيام بمهارات محدودة ، وفيما يلي اهم مراحل العملية الإرشادية التي تشكل الملامح الرئيسية للإرشاد النفسي :

أولا-مرحلة الإعداد للعملية الإرشادية .

تعد مرحلة الإعداد للعملية الإرشادية خطوة ضرورية للبدء بعملية الإرشاد فبعد استقبال المسترشد يقوم المرشد بالخطوات الرئيسية التالية:-

١. الاستعداد للعمل والتخطيط الدقيق والتحضير المدروس للعملية الإرشادية. فلا بد من استعداد المرشد لعملية الإرشاد ، ويتوقف نجاح عملية الإرشاد على الإعداد الجيد لها ويتضمن ذلك استعداد المرشد وتهيئة ظروف العملية ومتطلباتها مثل المكان المناسب والوقت الكافي الذي يسمح له بقيامه بواجباته على خير وجه وتوفير جميع وسائل جمع المعلومات والتشخيص والتقييم والمتابعة ... الخ .
٢. إعداد المسترشد لتقبل الخدمة الإرشادية وضمان تعاونه، ويتطلب ذلك تحقيق الألفة والثقة مع المسترشد في بداية العملية والترحيب به وتعريفه بموضوع الإرشاد والاستعداد لمساعدته وحثه على التعاون وتأكيد السرية المطلقة للمعلومات
٣. لأنه من الصعب على المسترشد تقبل خدمة من مرشد لا يثق به أو يألفه، كذلك

لا بد أن يتعرف المرشد توقعات المسترشد ومشاعره حول مستقبل العلاج وأهدافه ، وقد تكون هذه التوقعات قليلة أو كثيرة.

إن أساس علمية الإرشاد النفسي هو الإقبال والتقبل . فالإقبال من قبل المسترشد أمر هام جدا وضروري لنجاح عملية الإرشاد، وأفضل المسترشدين هو الذي يقبل على عملية الإرشاد بنفسه .ويتطلب ضمان نجاح تكوين وتأكيد الألفة توافر بعض الخصائص الشخصية في المرشد منها ، الاهتمام بالمسترشد ووجهات نظره، والثبات الانفعالي ، والنضج والفهم والتفاهم والتعاطف والتعاون والمظهر الخارجي والتوازن بين الجد والمزاح المتبادل.

٤- من جوانب الإعداد المهمة في عملية الإرشاد تنمية مسؤولية المسترشد من حيث قبول الخدمة الإرشادية وتحملها وان يكون ايجابيا في التعامل مع البرنامج العلاجي ولابد أن يعلم أن عصب عملية الإرشاد هو مسؤوليته في التعليم من خبرة الإرشاد.

٥- تحديد عدد الجلسات الإرشادية ومدتها مبدئيا، والاتفاق على الوقت والجهد والتكاليف المترتبة على عملية الإرشاد ففي نهاية هذه المرحلة لابد أن يعرف المسترشد بأن العملية تستغرق بعض الوقت ، ويعرفه بنظام الجلسات وزمنها ومواعيدها .... الخ، ويطلب منه بدء العمل .

ثانيا: مرحلة بناء العلاقة الإرشادية :

إن بناء العلاقة الإرشادية(Counseling relationship) خطوة ضرورية لبناء ثقة المسترشد، حيث يأتي المسترشدون للإرشاد ولديهم خوف من ثلاثة أشياء عادةً هي:

الحاجة إلى فهم نفسه أكثر.

الحاجة إلى التشجيع.

التخلص من الانفعالات السلبية.

وفي هذه المرحلة يتم بناء علاقة مهنية هادفة بين المرشد والمسترشد تقوم على الثقة المتبادلة بينهما ضمن معايير تحدد دور كل منهما ومسؤوليته. وتهدف هذه العلاقة إلى تحقيق الأهداف الخاصة والعامة للمسترشد ومساعدته على التعبير عن مشاعره وأفكاره وكيفية

مواجهتها وتعلم مهارات حياتية جديدة يطبقها خارج العلاقة الإرشادية لتغيير سلوكه، كما تهدف الى تنمية التوجه الذاتي لدى المسترشد. وهناك ميزات تميز العلاقة الإرشادية عن غيرها من العلاقات الإنسانية أهمها: أنها علاقة مهنية لا يجوز أن تتطور إلى علاقة صادقة أو علاقة عاطفية، كما أن التواصل اللفظي وغير اللفظي من قبل المرشد يكون مرتب ومؤقت حيث يستجيب لأفكار ومشاعر المسترشد بطريقة واعية وفي الوقت المناسب بعيداً عن التدخل في أمور المسترشد الخاصة وفيما لا يعنيه ما لم يطلب منه ذلك. وهناك حد زمني لابد أن تقف عنده العلاقة الإرشادية يقدرها المرشد حسب مشكلة المسترشد وشخصيته.فقد حدد برامر وشوستورم (Brammer & Shostorm، 1982) الأبعاد الرئيسية التالية للعلاقة الإرشادية :

تميز العلاقة الإرشادية وعموميتها

تتميز العلاقة الإرشادية عن غيرها من العلاقات الإنسانية في التقبل غير العادي للمسترشد من قبل المرشد. ومن جهة أخرى تعتبر العلاقة الإرشادية علاقة عامة تشبه باقي العلاقات الإنسانية من حيث أنها تهدف إلى إشباع حاجات إنسانية أساسية.

المحتوى الانفعالي والفكري للعلاقة الإرشادية

تتميز العلاقة الإرشادية على متصل يتكون من الجانب الانفعالي الذي يتضمن اهتمام المرشد بحياة المسترشد والدخول في عالمه الخاص وتقديم الدفء والتقبل له وعلى الجانب الآخر من المتصل يأتي التغيير الذي يتضمن تقدير ما يجب أن يفعله كل من المرشد والمسترشد بشكل موضوعي .

الوضوح والغموض في العلاقة الإرشادية

تكون العلاقة الإرشادية واضحة عندما يكون المرشد أكثر رسمية وتحديدا للأهداف ويضع حدود للعلاقة الإرشادية. في حين تكون العلاقة الإرشادية غامضة عندما يترك المرشد المسترشد ليطرح ما يريد من مواضيع ويسقط حاجاته واهتمامه ومشاعره عندئذ تفقد العلاقة الإرشادية حدودها وتأخذ المناقشة الاجتماعية التي تؤدي الى شعور المسترشد بالقلق.

ويفضل أن تكون العلاقة الإرشادية كذلك اقل وضوحا وأقل رسمية عندما يكون الهدف من الإرشاد استكشاف المشاعر

الثقة وعدم الثقة

تتوفر الثقة في العلاقة الإرشادية عندما يكون المرشد كفؤاً وفعالاً ويتمتع بالصدق والأصالة والتطابق ويتقبل المسترشد كذلك عندما نكون الأهداف الإرشادية محددة وواضحة وجذابة بالنسبة للمسترشد عندئذ يثق المسترشد بالمرشد ويقبل منه المساعدة. وعدم توفر الثقة يؤدي بالمسترشد إلى رفض المساعدة سيما إذا شعر أن المرشد يرغب في تغيير حياته كلياً.

في حين تكون العلاقة الإرشادية سلبية عندما يترك المرشد المسترشد ليطرح ما يريد من مواضيع ويتيح له إسقاط حاجاته واهتماماته ومشاعره، عندئذ تفقد العلاقة الإرشادية حدودها وتأخذ طابع المناقشة الاجتماعية التي تؤدي إلى شعور المسترشد بالقلق. ويفضل أن تكون العلاقة الإرشادية أقل رسمية وأقل وضوحا إذا كان الهدف من الإرشاد استكشاف المشاعر حيث يكون المرشد بمثابة مرآة تنعكس عليها هذه المشاعر

إن سهولة بناء العلاقة الإرشادية يتوقف على عدة متغيرات أهمها شخصية المرشد وأسلوبه وأهدافه ومواصفات البيئة الإرشادية ولا شك أن ما يجري في المقابلة الأولى من حديث يعكس هذه المتغيرات وهناك مهارات أساسية خاصة بمرحلة بناء العلاقة الإرشادية سيأتي ذكرها لاحقا، ولا بد في هذه المرحلة أن يعرف المرشد النفسي شيئا عن مشكلة المسترشد ومدى إدراكه ووعيه بها ولمن تعود ملكية المشكلة.

ثالثا: مرحلة تحديد المشكلة

من الضروري ابتداء أن يفهم المرشد ويحدد مشكلة المسترشد قبل الشروع باقتراح الخطة العلاجية ويقوم هذا الفهم على تحديد طبيعة المشكلة بتحديدها ثم تصنيفها على أساس من التجربة والخبرة.

إن القاعدة الرئيسية في هذه المرحلة هي أن وعي المرشد والمسترشد بطبيعة المشكلة يعد خطوة هامة في عملية حلها وبدون توفر هذا الوعي فأن الحل المقترح لا يأتي بالنتائج المرغوبة

قد يطرح المسترشد في هذه المرحلة أكثر من مشكلة أو قضية فبأي مشكلة نبدأ؟

لا بد في هذه الحالة من سؤال المسترشد وحثه على التركيز على المشكلة التي جاء من اجلها إلى الإرشاد والتي يراها أكثر تأثيرا عليه ومن المفضل أن يستخدم المرشد في هذه المرحلة مهارة السؤال العلاجي التالي في حالة تعدد المشكلات ، ما هي المشكلة التي تسبب لك أكثر الانزعاج والألم ؟ وقد يستخدم إضافة إلى ذلك مهارة الدقة والتحديد. وبناءً على استجابة المرشد يبدأ بالتعامل مع المشكلة المركزية. ومن الضروري معرفة الاهتمامات والقضايا الموجودة في حياة المسترشد لأن المسترشد قد يتكلم عن مشكلة واحدة محدودة ولكن مع التقدم في مراحل الإرشاد قد يظهر الكثير من المشكلات الخطرة لذلك علينا الحصول على الصورة الواضحة للمشكلة وطبيعتها في بداية الإرشاد بدلا من أن يفجرها المسترشد لاحقا أو لا يذكرها أصلا.

خطوات تحديد المشكلة

يتبع المرشد الخطوات التالية لتحديد المشكلة بدقة :

- **تحديد السياق الذي تحدث فيه المشكلة:-**

و يتضمن ذلك تحديد الأفكار والانفعالات والمظاهر السلوكية التي تحدث أثناء المشكلة عن طريق طرح أسئلة كالآتي :

١. هل يمكنك وصف الأفكار التي تدور في ذهنك عند حدوث المشكلة ؟(تحديد الأفكار)

٢. أين ومتى يحدث لك هذا ؟ هل تعي أي حوادث تظهر وقت حدوث المشكلة؟: صف بعض المواقف الجديدة التي ظهرت في هذه المشكلة ؟ (تحديد السياق)

٣. ماذا تشعر عندما تحدث هذه المشكلة؟ (تحديد الانفعالات)

- **تحديد السوابق واللواحق :**

يقصد بالسوابق واللواحق الحوادث الداخلية (الأفكار والمشاعر) والأحداث الخارجية التي تعمل زيادة أو تخفيف المشكلة أو الإبقاء عليها مؤقتا، والسوابق هي تلك الحوادث الداخلية والخارجية التي تظهر قبل المشكلة مباشرة وتساعد على استعجالها في حين أن

اللواحق هي الحوادث التي تحدث بعد السلوك المشكل وتؤثر على زيادته أو نقصانه ويمكن تحديد السوابق واللواحق للمشكلة بطرح أسئلة كالآتي:-

١. بماذا تشعر قبل حصول المشكلة ؟ (تحديد سوابق انفعالية).
٢. ما هي الأمور التي تحصل ويبدو أنها تؤدي إلى حصول ذلك ؟(تحديد سوابق خارجية).
٣. بماذا تفكر قبل حصول المشكلة ؟(تحديد سوابق معرفية).
٤. ماذا تفعل عادة قبل حدوث ذلك ؟(تحديد سوابق سلوكية).

- **تحديد المكاسب الثانوية للسلوك والمشكلة :-**

لا بد من معرفة المكاسب الثانوية التي يحصلها المسترشد من استمرار المشكلة لأن الخطة العلاجية تهدد عادة هذه المكاسب وتجعل المسترشد يقاوم الإرشاد . وتتمثل المكاسب الثانوية عادة بكسب اهتمام الآخرين أو الإشباع الفوري للحاجات أو تجنب المسؤولية أو كسب المال في بعض المشكلات ويمكن استخدام الأسئلة التالية من اجل تحديد المكاسب الثانوية للمسترشد :

١. ما الذي يحدث بعد المشكلة وتريد إطالته أو بقاءه ؟
٢. ما هي ردود فعل الآخرين عندما تفعل ذلك؟.

- **تحديد الحلول والاستراتيجيات السابقة المستخدمة :-**

وهي خطوة ضرورية تجنب المرشد تقديم حلول أو استراتيجيات مجربة أثبتت فشلها وعدم فاعليتها والتي قد تخلق مشاكل جديدة ويمكن تحديد الحلول السابقة عن طريق طرح أسئلة كالآتي :

١. كيف تعاملت مع هذه المشكلة من قبل ؟
٢. ماذا كانت النتيجة ؟
٣. ما الذي جعلها تنجح ؟ أو لا تنجح؟

- **تحديد وعي المسترشد بالمشكلة:-**

يعني ذلك تحديد أو إدراك المسترشد لمشكلته ووقوفه نحو طبيعتها وأسبابها ويساعد معرفة ذلك المرشد على تجنب استخدام استراتيجية قد يقاومها المسترشد ويمكن تحديد إدراك المسترشد عن طريق طرح واحد أو أكثر من الأسئلة التالية :

١. صف لي المشكلة بكلمة واحدة ؟

٢. ماذا تعني لك هذه المشكلة ؟

٣. كيف تفسر هذه المشكلة ؟

- **تحديد شدة وزمن ودرجة تكرار المشكلة :-**

يمكن تحديد هذه المعايير من خلال طرح أسئلة مثل:

- هل القلق الذي تعاني منه كثير أم قليل ؟ (تحديد الشدة).

- هل يحدث لك ذلك كل الوقت ام في جزء من الوقت ؟ (تحديد المدة).

- كم مرة يحدث ذلك ؟(تحديد درجة التكرار).

رابعاً: مرحلة تحديد الأهداف الارشادية.

يلي مرحلة تحديد المشكلة تحديد الأهداف الإرشادية:

(Goal) Limitation وهي خطوة رئيسية في العملية الإرشادية تتضمن تحديد الأهداف العامة للعملية الإرشادية مثل تحقيق الذات وفهمها وذلك بتحقيق قدرات واستعدادات المسترشد وتحقيق عملية الاستبصار ومساعدته على إخراج المكبوتات، وتحقيق التوافق و الصحة النفسية وصيانة الشخصية . وكذلك تحديد الأهداف المبدئية (القابلة للتعديل) مثل ضمان تعاون المسترشد في العلاج والالتزام بتقديم المعلومات الضرورية. وتشتمل هذه الخطوة علاوة على ذلك تحديد الأهداف الخاصة والتي تتحدد عن طريق الإجابة عن السؤال (لماذا جاء المسترشد؟ وماذا يريد؟) ومن أهم الأهداف الخاصة التي يسعى المرشد إلى تحقيقها هو حل مشكلة المسترشد الراهنة وذلك من خلال علاقة إرشادية ناجحة.

ولابد للمرشد أن يعرف الهدف بدقة ووضوح ويتعرف كل من المرشد والمسترشد مسؤوليته إزاءه. وقد يكون للمسترشد أهداف خاصة أخرى يجب تحديدها ومعرفتها منذ البداية. ولا بد أن يتجنب المرشد الخلط بين أهداف الإرشاد النفسي العامة وبين أهداف عملية الإرشاد الخاصة بكل مسترشد على حدة. وهناك خطوات رئيسية يتبعها المرشد في عملية تحديد الأهداف الإرشادية أهمها:

١- تحديد السلوكات والإجراءات التي على المسترشد أن يفهمها بالتفصيل كنتيجة للعملية الإرشادية.

٢- تحديد الظروف التي سيحدث بها السلوك المرغوب اين ومتى ومع من سيظهر هذا السلوك.

٣- تحديد مستوى الهدف النهائي بناءً على مستوى المشكلة الحالي.

٤- جدولة أهداف فرعية صغيرة تقود إلى الهدف النهائي.

٥- تحديد العوائق التي يمكن أن تعيق تحقيق الهدف سواء أكان سلوكا ظاهرا أو داخلي (أفكار ومشاعر).

٦- تحديد المصادر الشخصية لدى المسترشد والمهارات التكيفية المتوفرة لديه مثل مهارة حل المشكلات أو مهارة الحديث الذاتي أو مهارة الضبط الذاتي وكذلك تحديد نقاط القوة لديه والتأكيد عليها حيث يفيد ذلك في تخطيط الإستراتيجية المناسبة.

٧-تحديد مدى استعدادا لمسترشد لتحقيق الهدف أو الأهداف الإرشادية.

خامسا. مرحلة تحديد مستقبل المشكلة (Prognosis)

وهو جزء رئيسي من العملية الإرشادية يتناول فيه المرشد تحديد مستقبل المشكلة أو الاضطراب الذي يشكو منه المسترشد وذلك في ضوء الفحص الذي يتناول ماضي وحاضر المسترشد والمشكلة أي التنبؤ بمستقبل حالة المسترشد ومدى النجاح المحتمل.

وتهدف هذه الخطوة إلى توجيه عملية الإرشاد في ضوء المستقبل المتوقع وتحديد انسب الطرق الإرشادية وتحديد حد مرن للنجاح. ويكون مستقبل الحالة مبشر أذا كانت المشكلة حادة ومفاجئة وحديثة وعرفت الأسباب المهيأة بدقة وعرف سبب مرسب محدد، وكذلك إذا كانت المكاسب الأولية والثانوية للمشكلة قليلة، وكان تشخيص المشكلة دقيقاً. وهناك عوامل تساعد على التنبؤ الايجابي بمستقبل الحالة لها علاقة بشخصية المسترشد مثل الذكاء والبصيرة ووجود تاريخ من التوافق العام في مجالات الحياة وإذا كانت بيئته الاجتماعية والأسرية بعد العملية الإرشادية أفضل.

سادساً: مرحلة اختيار الإستراتيجية المناسبة

تختلف الاستراتيجيات الإرشادية من حيث مبادئها وإجراءاتها والمشكلات التي تتناولها وعلى المرشد أن يلم بجميع الاستراتيجيات ويختار الإستراتيجية المناسبة لكل حالة إرشادية وينبغي عليه آن يتقيد باستخدام إستراتيجية محدودة دون غيرها وقد حدد (Cornmer) مجموعة من المعايير التي يختار المرشد بموجبها الإستراتيجية الإرشادية المناسبة وهي :

١- **طبيعة المشكلة** : وهو أهم معيار فتحديد طبيعة المشكلة يحدد حلها والإستراتيجية الملائمة ولا بد أن يعرف المرشد طبيعة نظم الاستجابات المعرفية والانفعالية والسلوكية الظاهرة المرتبطة بالمشكلة. فمثلا الطالب الذي يعاني من تدني تحصيل طارئ في جميع المواد الدراسية وعند تحديد المشكلة تبين انه لا يدرس فانه في هذه الحالة يحتاج إلى تدريب على المهارات الأساسية ولكن إذا تبين انه يدرس باستمرار ولكن عند الامتحان يصاب بالقلق فعندئذ نختار إستراتيجية تقليل الحساسية التدريجي أو إعادة البناء المعرفي ... وهكذا يجب أن تناسب الإستراتيجية نظم الاستجابات المختلفة لدى المسترشد.

٢- **طبيعة وتفضيلات المسترشد**: يفضل استخدام الاستراتيجيات الملائمة لتفضيلات واهتمامات وسمات المسترشد الشخصية فمثلا لا ينجح استخدام إستراتيجية تقليل الحساسية التدريجي التي تقوم على مهارة التخيل مع مسترشد لديه قدرة محدودة على التخيل في حين قد تناسبه إستراتيجية النمذجة بالمشاركة.

٣-**العوامل البيئية:** تتضمن العوامل البيئية تلك الخاصة ببيئة الإرشاد مثل الوقت والتكلفة وتوفر الأجهزة والأدوات الإرشادية، فمثلا لا يمكن اختيار إستراتيجية الاسترخاء العضلي غرفة إرشاد لا يتوفر فيها أريكة. وكذلك العوامل الخاصة ببيئة المسترشد مثل مدى توفر شبكة الدعم الاجتماعي (الأهل، الأقارب، الأصدقاء) ومدى توفر معززات البيئة.

٤-**طبيعة الأهداف الإرشادية** : إن الأهداف الإرشادية سواء كانت عامة كتحقيق الصحة النفسية والتكيف لدى المسترشد او خاصة بمسترشد معين فإنها تتفرع إلى نوعين فإما ان يكون الهدف يتعلق باختيار من بين عدة بدائل أو تغير سلوك زيادة آو نقصان. فعندما يكون الهدف من العملية الإرشادية يتعلق بالاختيار كأن يرغب المسترشد باختيار تخصيص دراسي مناسب لعدة تخصصات فانه يفضل استخدام استراتيجيات تعتمد على التعليم وتقديم المعلومات وحل الصراعات ولعب الدور والحوار الجشطاتي أما إذا كان بهدف الإرشاد يرتبط بالتغير والأفضل استخدام استراتيجيات مثل تقليل الحساسية التدريجي وإعادة البناء المعرفي والنمذجة وتشكيل السلوك ومراقبة الذات وعند اختيار الإستراتيجية لا بد أن يزود المرشد المسترشد بمعلومات حول الإستراتيجية التي ينوي استخدامها معه ومن هذه المعلومات نذكر ما يلي :

ا-وصف مختصر للاستراتيجيات المفيدة في التعامل مع المسترشد ومع مشكلته الخاصة بالذات.

ب-تقديم تبرير لكل إجراء من إجراءات الإستراتيجية المختارة وبماذا يفيد.

ج-وصف الدور لكل من المرشد والمسترشد في كل إجراء.

د -المخاطر والمكاسب التي يتوقع أن تظهر نتيجة لكل إجراء.

المكاسب المتوقعة لكل إجراء.

الوقت والتكلفة المقدرة لكل إجراء.

ويفضل أخذ موافقة المسترشد باستخدام الإستراتيجية أو موافقة ولي أمه إذا كان قاصراً

سابعاً مرحلة تنفيذ الإستراتيجية الإرشادية

قبل تطبيق الإستراتيجية العلاجية على المرشد أن يقوم بتحديد الخط القاعدي للسلوك والأفكار والمشاعر الحالية والمرتبطة بالمشكلة ويتضمن ذلك تحديد كميتها وعدد مرات حدوثها في اليوم والمدة الزمنية التي تستغرقها هذه الاستجابات وشدتها الى غير ذلك من المعايير حيث يتمكن من قياس نسبة التحسن لدى لمسترشد عن طريق المعلومات المتوفرة (الخط القاعدي). ومهما كانت الإستراتيجية الإرشادية التي يستخدمها المرشد فانه ينبغي ان تحقق الأهداف الإرشادية التالية :

١-تعديل وتغيير سلوك المسترشد اللاتكيفي وتعليمه عادات صحيحة.

٢-تحقيق الوعي والاستبصار لدى المسترشد.

٣-النمو وتغيير الشخصية نحو التكامل والاستقلال والضبط ويشمل ذلك تغيير البناء الوظيفي والبناء الدينامكي للشخصية.

٤-اتخاذ القرارات إذ لا بد في نهاية هذه المرحلة من أن يتخذ المسترشد القرارات الصحيحة التي تساعده على حل مشكلاته

وفيما يتعلق بتوقيت البدء بتطبيق وتنفيذ الإستراتيجية فانه يتوقف على توافر أربعة شروط أساسية هي :

ا - توثيق العلاقة الإرشادية بين المرشد والمسترشد ويدل على ذلك استجابات المرشد نحو المسترشد وتفهمه للعملية الإرشادية

ب-عندما يتم تحديد المشكلة بدقة من قبل المرشد والمسترشد كذلك عندما يتم تحديد الظروف التي تساهم في استمرارها

ج -عندما تكون الأهداف الإرشادية محدودة وواضحة

د-عندما يكون المسترشد مستعدا للعمل والالتزام بالخطة العلاجية ويكون المسترشد مستعدا للإرشاد ، عندما يظهر بعض الاستبصار بالنتائج الايجابية للتغيير ويدلي بعبارات تؤكد استعداده ومظاهر تفكير تبدو عليه أثناء الجلسة

ثامنا - مرحلة تقييم العملية الإرشادية

لا يمكن تجاوز مرحلة التقييم في العملية الإرشادية لأهميتها في الكشف عن مدى فاعلية الخطة العلاجية المطبقة من جهة وفاعلية المرشد ومدى التحسن والتغير لدى المسترشد.وفيما يتعلق بالعنصر الأول فإن تقييم فاعلية الخطة العلاجية يهدف إلى الكشف عن مدى فاعليتها في تحقيق الأهداف الإرشادية المرجوة والتعرف على أفضل الاستراتيجيات الإرشادية للتعامل مع المشكلات المختلفة . ويتم تقييم الإستراتيجية العلاجية عن طريق الدراسات التجريبية لمقارنة نتائج الاستراتيجيات المختلفة ويتم ذلك باستخدام مجموعتين متجانستين في الخصائص والسمات من المسترشدين احدهما تجريبية طبقت عليها الإستراتيجية والأخرى مجموعة ضبط لم تطبق عليها الاستراتيجي ونقارن بين نتائج التطبيق في كلا المجموعتين .

أما تقييم فاعلية المرشد فيتضمن وضع المرشد لرأيه وحكمه على العمل ومستوى الخدمة الإرشادية التي قدمها ويتم ذلك في ضوء القيمة والكمية والكيفية للتغير الشخصي لدى المسترشد جراء عملية الإرشاد. ويستفيد المرشدين عملية التقييم الذاتي في التحقق من مدى توفر المهارات الإرشادية اللازمة للعمل الإرشادي وتساعده في اتخاذ القرار حول تحسين وتكييف هذه المهارات والاستراتيجيات او تغيرها في حالة تعثر العملية الإرشادية وقد يطلب المرشد من المسترشد تقييمه على أربعة أبعاد معينة مثل:-

القوة (قوي – ضعيف).

النشاط (نشيط - خامل).

المظهر (حسن – رديء).

المهارة (كفؤ – مبتدئ).

وقد يقوم المرشد بتطبيق اختبار خاص على نفسه يقيس درجة احتراف الوظيفي لديه ومن أشهر الاختبارات في هذا المجال اختبار جلدر للاحتراق النفسي

أما العنصر الأخير في عملية التقييم فيشمل تقييم مدى تحسن المرشد وتحقيقه لأهدافه وحل مشكلاته ويستخدم المرشد من اجل تقييم هذه الجوانب وسائل عدة منها :

١-التقرير الذاتي : حيث يطلب المرشد من المسترشد كتابة تقرير عن مدى تقدم حالته نتيجة للإرشاد بشكل دوري أو في نهاية عملية الإرشاد .

٢-مقاييس التقدير : وهي مقاييس تحتوي على بيانات ومعلومات شخصية ومشكلات تأخذ درجات وأوزان مختلفة ويطلب من المسترشد تقدير مدى التغير على درجات هذه المقاييس.

٣-استخدام الاختبارات البعدية والقبلية واحتساب معامل الارتباط بينهما والذي يفترض أن يكون قليلا في حالة نجاح العملية الإرشادية.

٤-الرجوع إلى الخط القاعدي الذي رسمه المرشد في المراحل الأولى للعملية الإرشادية.

تاسعاً مرحلة إنهاء العملية الارشادية

عندما تنتهي مرحلة تقييم العملية الإرشادية بنجاح فإن المرحلة النهائية للعملية الإرشادية تكون إنهاء الإرشاد ويتم تحديد هذه المرحلة بتحقيق أهداف العملية الإرشادية وشعور المسترشد بقدرته على الاستقلال والثقة بالنفس والقدرة على حل مشكلاته وتحقيق الصحة النفسية. ومن البديهي أن زمن عملية الإرشاد غير محدد فقد تنتهي العملية في جلسة واحدة وقد تستغرق أسبوعا وقد تستغرق شهراً وقد تمتد إلى سنة أو أكثر. ويتوقف زمن عملية الإرشاد على عدة متغيرات أهمها: نوع المشكلة وحدتها وشخصية وتجاوب المسترشد، والمرشد وطريقته في الإرشاد. وتحتاج عملية إنهاء الإرشاد إلى تطمين المسترشد على انه سيكون هناك عملية متابعة للتأكد من الشفاء وتحقيق الصحة النفسية وانه يستطيع أن يعود في أي وقت يشعر فيه للحاجة إلى الاستشارة النفسية.وهذا ما يعرف بسياسة الباب المفتوح (Open door) ومن الطرق الفعالة لإنهاء العملية الإرشادية تلخيص نتائج العملية الإرشادية وأهدافها والإنجازات التي حققها المسترشد وقد يطلب المرشد من المسترشد كتابة هذه الأمور بيده وقد يستخدم المرشد طريقة الإحالة كوسيلة لإنهاء العملية الإرشادية خاصة

عندما يكون هناك أهداف مستحيلة التحقيق إما لنقص الإمكانات الفنية أو المعرفية لدى المرشد أو لان المرشد غير راغب في العمل مع المرشد.

عاشراً. مرحلة المتابعة (Follow-up)

وهي المرحلة الأخيرة من مراحل العملية الإرشادية وتتضمن تتبع مدى تحسن حالة المسترشد وما تم إنجازه من حلول وقرارات. وتهدف عملية المتابعة إلى معرفة مدى استفادة المسترشد من خبرة الإرشاد. وتعتبر المتابعة ضرورية حيث أن المسترشد يحتاج إلى المزيد من المساعدة والتشجيع بين الحين والأخر، وذلك لمنع احتمال الانتكاس بسبب البيئة الاجتماعية.

ولابد من لفت نظر المسترشد إلى عملية المتابعة منذ بداية عملية الإرشاد.وهناك مجموعة من الوسائل يستخدمها المرشد في متابعة المسترشد مثل: الاتصال هاتفياً أو بالبريد العادي أو ألالكتروني أو المقابلة الشخصية وقد يتم استخدام التقارير الذاتية التي يكتبها المسترشد عن تطور حالته. وقد تتم عملية المتابعة عن طريق الأهل أو المؤسسة التي يلتحق بها المسترشد وذلك بعد اخذ موافقته.

المقاومة في العملية الإرشادية

يشير مفهوم المقاومة في العملية الإرشادية إلى قوى لا شعورية تدفع المسترشد إلى تأجيل الانخراط في العملية الإرشادية أو تعطيل أهدافها لاسيما الاستبصار بالصراعات وإخراج المكبوتات التي يخرجها الإرشاد أو العلاج النفسي على السطح .

أسباب المقاومة

هناك عدة أسباب تقود المسترشد إلى مقاومة العملية الإرشادية أهمها وأكثرها شيوعاً ما يلي :

كراهية بعض المسترشدين لأن يكونوا مسترشدين وذلك بسبب معادلتهم الإرشاد النفسي بالطب النفسي حيث يعتقدون أن خدمات الإرشاد تقتصر على الشواذ والفاشلين وان المشاكل النفسية لا بد أن تحل في إطار اسري أو شخصي.

وجود مجموعة من السلوكات والأفكار والمشاعر المخيفة أو المخجلة التي يخشى المسترشد من مواجهتها .

وجود مكاسب ثانوية ورغبة في البقاء مريضاً لتدمير ذاته لا شعوريا.

أعراض المقاومة

تختلف أعراض المقاومة من مسترشد لآخر وتأخذ أشكالا كثيرة الا انه يمكن تصنيفها إلى أربعة أنواع من الأعراض هي :

أعراض لفظية : وتتمثل في استرسال المسترشد في حديث حول موضوع محدد دون غيره بهدف البعد عن الحديث حول المشكلة الأساسية أو طرح المسترشد أسئلة في غير السياق لتجنب الحديث عن المشكلة وقد يعاني من اللجلجة أو البطء أو التوقف أو الصمت.

أعراض انفعالية : وتتضمن استجابات انفعالية تتمثل في الإنكار أو التبرير أو ادعاء الشفاء والتحسن أو النسيان أو الملل ويدل على الملل اللعب بازرار القميص أو الألبسة أو اللعب بأجزاء الجسم أو الرسم أو الكتابة العفوية.

أعراض معرفية : وتشمل معارضة المرشد في ميدان عمله وادعاء المعرفة بالإرشاد وقد يبدي المسترشد القبول التام لكل ما يقوله المرشد أو العكس قد يعبر عن أفكار سلبية وتشاؤمية حول نجاح العملية الإرشادية في حل مشكلته.

أعراض سلوكية : وتتمثل في مقاطعة الجلسات الإرشادية والتوقف عن متابعة الإرشاد كليا أو تأجيل الجلسات الإرشادية أو الاعتذار عنها أو التأخر عنها كما يمثل نقص المعرفة والمهارات اللازمة لنجاح الاستراتيجيات الإرشادية عرض سلوكي هام من أعراض المقاومة.

استراتيجيات إدارة المقاومة

عند ظهور أي من أعراض المقاومة السابقة لا بد أن يتبع المرشد النفسي الإجراءات التالية :

- التعامل مع المقاومة على أنها شيء طبيعي لاسيما المقاومة المعتدلة وتشجيع المسترشد على النظر إلى الجانب الايجابي من المقاومة على افتراض أنها وسيلة لإثبات ذات المسترشد وحمايته حيث أن المسترشدين لا يكشفون ذواتهم دفعة واحدة في بداية الإرشاد .
- مساعدة المسترشد في الحصول على المكافئات البيئية والذاتية المناسبة عند قيامه بتنفيذ الواجبات وتدريبات المهارات المطلوبة منه ولا بد من تحديد المكافئات بناء على رغبات واهتمامات المسترشد .
- لابد أن يطور المرشد وعيه بمقاومته كمرشد للنمو والتطور والوعي بطرق تعامله مع هذه المقاومة ومناقشة هذه الطرق مع المسترشد على المستوى الفكري.
- توضيح المفاهيم المرتبطة بالاستراتيجيات للمسترشد وتدريبه على المهارات اللازمة خلال الجلسة قبل إعطاؤه الواجبات المنزلية ونقل اثر التعليم.
- التقبل لمقاومة المسترشد .
- حث المسترشد على المشاركة في جميع مراحل الإرشاد .
- استخدام مهارات التواصل الفعالة.

الفصل الخامس 5

أساليب جمع المعلومات في العملية الإرشادية

تمهيد

تعتبر المعلومات التي يجمعها المرشد النفسي عن شخصية المسترشد بكافة إبعادها العصب الرئيسي للعملية الإرشادية والعلاجية. وتعتبر عملية جمع المعلومات ذات أهمية بالغة بالنسبة للمرشد والمسترشد على حد سواء، فهي مهمة بالنسبة للمرشد حتى يفهم شخصية المسترشد ويشخص مشكلاته بدقة ويتنبأ بمستقبل حالته مما يساعده في وضع خطته العلاجية وتيسير عملية الإرشاد . ومن جهة أخرى تساعد عملية جمع المعلومات المسترشد على فهم المتغيرات الشخصية لديه و التي تساعد أو ربما تتأثر بالاضطراب أو المشكلة الحالية. مثال ذلك متغيرات الذكاء والميول والاتجاهات والقيم والتحصيل الدراسي... الخ . ويحتاج المسترشد إلى معلومات مهمة عن نواحي قوته ونواحي ضعفه، ومعلومات قد لا تتوافر لديه تعينه على فهم نفسه وبالتالي التخطيط لمستقبله بثقة كبيرة. وهذا في حد ذاته انجاز هام تتميز به عملية الإرشاد.

ويلاحظ في الممارسة الفعلية للعمل الإرشادي إن بعض المرشدين يتقيدون باستخدام بعض وسائل جمع المعلومات دون الأخرى أو يفضلون بعض الوسائل ويستغنون تماماً عما سواها. فمثلاً المرشدون الذين يفضلون طريقة الإرشاد غير المباشر، أو المتمركز حول العميل يقيمون وزناً أكبر للسيرة الشخصية والتقرير الذاتي على حساب باقي الوسائل .في حين أن المرشدون الذين يفضلون طريقة الإرشاد المباشر المركز حول المشكلة يقيمون وزناً أكبر للوسائل الموضوعية في جمع المعلومات على حساب باقي الوسائل.

المعلومات اللازمة في العمل الإرشادي والعلاجي

١- **البيانات الشخصية العامة**: والتي تشمل الاسم وتاريخ الميلاد والعنوان ورقم التليفون وجهة الإحالة والمؤسسة التي ينتمي إليها المسترشد.

٢- **البيانات الشخصية الخاصة**: وتشمل متغيرات الشخصية المختلفة التي تم تحصيلها من خلال وسائل جمع المعلومات الموضوعية والذاتية على حد سواء. مثل معامل الذكاء ومستوى التحصيل والقيم والميول والاتجاهات...إلخ.

٣_ **البيانات الاجتماعية و المهنية**: ويتم الحصول عليها من خلال استخدام البحث الاجتماعي وتتضمن الاستقصاء عن علاقة المسترشد بالمدرسة (زملائه ومعلميه) ومشكلاته منذ بداية دخولها وحتى التخرج منها، وكذلك معلومات في مجال المهنة يتناول فيها الباحث ظروف المهنة الحالية والمهنة السابقة وأسباب وإعراض المشكلات في المهنة، مع الاهتمام بالخطط المهنية المستقبلية كما يتناول البحث علاقات المسترشد وتكيفه مع الجيران والرفاق والجماعات المرجعية (الأقارب)، مع تحديد أسباب وأعراض سوء التوافق الاجتماعي، وأخيرا يتضمن البحث أوجه نشاطاته الاجتماعية.

٤-**البيانات الانفعالية**: تقدم البيانات الانفعالية مؤشراً عن الحالة الانفعالية للمسترشد وقد تكون حالته سلبية تنطوي على هبوط أو تكدر في مزاج المسترشد أو إيجابية تنطوي على ارتفاع في المزاج. وعادةً ما يحث الحالات لانفعالية وبعض النظر عن اتجاهها مثيرات خارجية يدركها الفرد أو مثيرات داخلية تمثل تفكير الفرد في بعض الأحداث والمواقف أو الأشخاص، ولا بد من أخذ هذه البيانات بعين الاعتبار في عملية جمع لمعلومات. ويتم الحصول على البيانات الانفعالية من خلال اختبارات خاصة بكل انفعال ومن أهم الانفعالات التي على المرشد أو الأخصائي النفسي الانتباه إليها انفعال القلق والحزن والدهشة والخوف وما يترتب عليها من انفعالات مرئية.

٥-**البيانات الصحية والفسيولوجية** : يتناول هذا القسم من المعلومات الطول والوزن والأمراض والعمليات الجراحية السابقة والإصابات والعاهات لدى المسترشد أو أحد أفراد أسرته، وبيانات حول أجهزة الحواس والغدد الصماء بهدف تحديد العوامل العضوية المسببة للاضطراب وعلاقتها به.

6- **بيانات عن المشكلة الحالية**:- وتشمل الجوانب التالية :-

أولاً: أسباب المشكلة (reasons)

لا بد من تحديد أسباب المشكلة تحديداً دقيقاً، لأن عملية تحديد الأسباب توفر على المرشد جهداً كبيراً فيما يتعلق بوضع الخطة العلاجية.وتختلف أنواع الأسباب التي تقود إلى المشكلات النفسية والسلوكية، حيث يميز الأخصائيون بين خمسة أنواع من الأسباب المؤدية للاضطرابات النفسية هي :-

-**الأسباب الأصلية ((Original Reasons)**

وتسمى الأسباب المهيأة وهي التي مهدت لظهور مشكلات تكيفيه أو نفسيه ومن أمثلتها الامراض الجسمية والإعاقات والخبرات المؤلمة في مرحلة الطفولة.

-**الأسباب الحيوية (Organic Reasons)**

وهي أسباب عضوية المنشأ مثل العيوب الوراثية والتشوهات الخلقية واضطراب جهاز الغدد وإصابات الرأس وعدم اخذ المطاعيم الضرورية ...الخ

-**الأسباب البيئية(Environmental Reasons)**

وهي أسباب لمشكلات نفسية وسلوكية ومعرفية تنشأ من المجال الاجتماعي الذي يعيش فيه الفرد . والمثال عليها أخطاء التنشئة الاجتماعية في الأسرة، وسوء التكيف المهني والمدرسي، وسوء التكيف مع المجتمع كما في الصحبة السيئة، وسوء الأحوال الاقتصادية والكوارث الاجتماعية كالحرب وتدهور نظام القيم، وعدم مناسبة السكن من حيث التهوية والإضاءة والاتساع وما إلى ذلك من ظروف فيزيقية.

-الأسباب النفسية (Psychological Reasons)

وهي أسباب نفسية المنشأ مثل عدم تحقيق مطالب النمو، والصراع النفسي بمختلف أنواعه ، والإحباط، وعدم إشباع الحاجات الأساسية، والخبرات الصادمة، والعادات غير الصحية، والمعتقدات الخرافية (اللاعقلانية)، والتناقض الانفعالي، والإصابة السابقة بالمرض النفسي.

-الأسباب المساعدة (المرسبة) (Auxiliary Reasons)

وهي الأسباب التي تسبق ظهور المشكلة مباشرة والتي تعجل بظهورها بعد ان مهدت لها الأسباب الأصلية (المهيأة). ومن أمثلتها حالات الفقدان المادي او المعنوي والخسارة المادية، والطلاق، والحوادث البيئية، وهذه الأسباب تمثل القشة التي قسمت ظهر البعير.

ثانياً: الأعراض (symptorns)

وهي علامات المشكلة أو المرض التي يجب ملاحظتها ودراستها وربطها بشخصية المسترشد. ويمكن للأعراض أن تظهر على الجانب الجسدي أو المعرفي أو الانفعالي أو الاجتماعي أو مع هذه الجوانب جميعا في نفس الوقت . وتكشف الأعراض عن الحياة الخاصة للمسترشد، وتعتبر رد فعل او تعبيرا نفسيا حيويا عن الفرد ككل، وتؤدي وظيفة صيانة مفهوم الذات عن طريق المحاولات السلبية للتكيف مع المشكلات والسيطرة على القلق وكف الدوافع غير المقبولة، وهناك وظيفة ثانوية للأعراض المرضية تتمثل في الحصول على العطف والتهرب من المسؤولية .

ثالثاً:تاريخ المشكلة:(History Case)

ومن أهم المعلومات التي يتم التركيز عليها في تاريخ المشكلة(الحالة) هي الدراسة المسحية الطولية الشاملة لجوانب النمو منذ الولادة، والعوامل المؤثرة به، وأسلوب التنشئة الاجتماعية والخبرات الماضية، والتاريخ التربوي والصحي، والخبرات المهنية والصراعات وتاريخ الأسرة بطريقة شاملة وموضوعية، ودراسة وضع المسترشد العائلي في الماضي والحاضر. ويلجأ المرشد الى سؤال المسترشد حول ما يتذكره من خبراته الماضية وذلك

للحصول على المعلومات المطلوبة ، كما قد يلجأ الى عائلته أ و إلى مدرسته للحصول على معلومات معينة(انظر دراسة الحالة).

رابعاً: الخطط العلاجية السابقة.(previous treatment)

إذ لا بد من أخذ بيانات دقيقة حول خطط العلاج السابقة حتى يتسنى للمرشد التعرف إلى أين وصلت الجهود العلاجية مع المسترشد وإلى أين انتهى غيره من الأخصائيين ؟ وما هي نتائجها ؟ هل تحتاج إلى تغيير أم تعديل؟ بكلمات أخرى ليقرر المرشد من أين يبدأ في العمل؟ و بذلك يستثني استخدام استراتيجيات علاجية تم استخدامها مع المرشد ولم تؤدي إلى تطور يذكر.

شروط جمع المعلومات الإرشادية

حتى تكون المعلومات ذات وزن في الإرشاد والخدمة النفسية لا بد أن تتوفر بها مجموعة من الشروط والصفات أهمها :-

١- **الدقة الشمولية:** ويشير ذلك إلى البحث عن الحقيقة كما هي دون زيادة أو نقصان أو تزييف وأخذ جميع جوانب المشكلة وشخصية المسترشد بعين الاعتبار وعدم إعطاء أهمية لجانب على حساب جانب آخر. مع الأخذ بعين الاعتبار أن تكون المعلومات مختصرة وقصيرة ومنتقاة تقتصر على المعلومات والخبرات المهمة و تساعد في تحقيق أهداف الإرشاد ، وعدم جمع المعلومات التي لا علاقة لها بالمسترشد .

٢-**الموضوعية**:هي سمة أساسية لابد من توفرها في عملية جمع المعلومات كذلك في الاختبارات التربوية والنفسية على مختلف أنواعها. ويشير مفهوم الموضوعية الى إخراج رأي الباحث (الفاحص أو الأخصائي) وحكمه الشخصي من عملية التصحيح او التقييم للمعلومات المجمعة.

٣ -**التجدد والثبات**: ويعني ذلك أن تكون المعلومات جديدة ومستمرة خلا ل تاريخ المسترشد الدراسي والمهني والاجتماعي مع الأخذ بعين الاعتبار خاصية الثبات للمعلومات لا سيما تلك التي ترتبط بالقدرات والميول والاتجاهات والمتغيرات

الشخصية الأساسية.

٤-**السرية:** بمعنى تجميع المعلومات وتنظيمها على شكل رموز واختصارات، وتكون في أيدي أمينة لا يطلع عليها إلا المتخصصين وتحفظ في مكان أمين.

٥-**المعيارية:** بمعنى أن يكون هناك معايير أو متوسطات للأداء والسلوك المعين يمكننا من مقارنة المعلومات المجمعة لهذا السلوك. ويتطلب ذلك عادةً تعريف السلوكات المراد جمع المعلومات حولها إجرائياً وتعتبر المعيارية شرطاً أساسياً من شروط وسائل جمع المعلومات حيث يساعد المرشد النفسي على إصدار حكمه في ضوء معايير خاصة تكون في أغلب وسائل جمع المعلومات كمية مثل معايير النمو والمستوى الصفي ونسبة الذكاء وقد تكون معايير وصفية مثل معيار الجنس والثقافة

٦-**التنظيم والجمع** : ويشير ذلك إلى إمكانية تنظيمها وتجميعها في سجلات وربطها مع بعضها البعض وذلك من أجل سهولة الرجوع إليها.

المشكلات التي تواجه عملية جمع المعلومات الإرشادية

تواجه عملية جمع المعلومات صعوبات كثيرة منها:

١- تغليف الذات من قبل المسترشد والأحجام عن كشف الذات أو المقاومة.

٢- تقديم المعلومات المختصرة أو إنصاف الحقائق.

٣- عدم فهم المرشد للإطار المرجى للمسترشد وبالتالي الوصول إلى تفسيرات واستنتاجات غير صحيحة من قبل المرشد.

٤- نمو وتغيير المسترشد.

عدم توفر أدوات قياس مناسبة تتسم بالصدق والموضوعية والثبات.

الأساليب الذاتية في جمع المعلومات الإرشادية

يعمد المرشدون والأخصائيون النفسيون الى استخدام أساليب متنوعة في جمع المعلومات حول المشكلات التي يعاني منها المسترشد وحول شخصيته في نفس الوقت. ويمكن إدراج هذه الأساليب تحت ثلاث أنواع رئيسية هي:

- الأساليب الذاتية في جمع المعلومات.

- الأساليب الموضوعية في جمع المعلومات.

- أساليب جمع وتنظيم المعلومات.

وفيما يلي توضيح مفصل للأساليب الذاتية وأساليب جمع وتنظيم المعلومات .

أولا الملاحظة:(observation)

يعرف سترانج وموريس (١٩٩٦) الملاحظة على انها وسيلة أساسية وضرورية من وسائل جمع البيانات يقوم بها الباحث معتمدا على ادراكاتة وحواسه في جمع المعلومات عن ظاهرة ينوي دراستها أو عن الفرد موضع الدراسة .

وتهدف الملاحظة إلى تسجيل الأحداث التي تؤكد او تنفي فروض خاصة بسلوك العميل – أو التغيرات التي تحدث في سلوك العميل نتيجة للنمو او التفاعل الاجتماعي للعميل في موافقة الطبيعة كذلك تهدف إلى تفسير السلوك الملاحظ وإصدار توصيات بشان السلوك الملاحظ . وقد تمتد مدة الملاحظة من دقائق الى ساعات اعتماداً على طبيعة الظاهرة وإمكانية إجراء الملاحظة.

أنواع الملاحظة

١)**الملاحظة المباشرة:** حيث يكون الملاحِظون أمام العميل وجها لوجه.

٢)**الملاحظة غير المباشرة:** والتي تتم دون ان يدرك المسترشدون أنهم موضوع ملاحظة ويتم ذلك في أماكن خاصة مجهزة لذلك.

٣)**الملاحظة المنظمة الخارجية :** ويكون أساسها المشاهدة الموضوعية دون التحكم في العوامل التي تؤثر في السلوك ويمكن أن تكون تبعا لسلوك معين ويقوم بها أشخاص آخرين غير المرشد .

٤)**الملاحظة المنظمة الداخلية:** وهي التي تكون من الشخص نفسه لنفسه لذا فهي ذاتية (من عيوبها انه لا يمكن تتبعها مع الأطفال).

٥)**الملاحظ الدورية :** وهي التي تتم في فترات زمنية محددة وتسجل حسب تسلسلها (كل صباح أو كل أسبوع).

٦)**الملاحظة المقيدة :** وهي الملاحظة التي تتقيد بموقف معين أو بنود فقرات معينة مثل ملاحظة الأطفال في موقف اللعب أو التفاعل الاجتماعي .

٧) **الملاحظة العرضية :** وهي التي تتم بالصدفة وتكون سطحية وغير دقيقة وليس لها قيمة علمية . كملاحظة العميل في سلوكيات عابرة في المنزل او المدرسة وبالرغم من ذلك فإنها تعطي بعض المعلومات وتستثير بعض الأسئلة.

إجراء الملاحظة

يتم إجراء الملاحظة في عدة خطوات هي :-

١)الإعداد المسبق للملاحظة:ويقصد بذلك التخطيط المحكم للسلوك الملاحظ وتحديد المعلومات المطلوبة بالضبط وتجهيز الأدوات اللازمة للتسجيل .

٢)تحديد الزمان التي ستجرى فيه الملاحظة.

٣) تحديد المكان الذي ستجرى به الملاحظة هل هو مكان طبيعي أم مكان مجهز؟ فأحيانا تتم الملاحظة في غرف خاصة مجهزة بالأدوات والمعدات الأزمة كأن يكون بها حجاب الرؤية من جانب واحد (one way screen) وذلك بهدف أن يتصرف العملاء بتلقائية دون اصطناع . وقد تكون هذه الغرف مجهزه بالأجهزة الصوتية والبصرية اللازمة وقد تتم أيضا في أي مكان حدوث لسلوك في المواقف الطبيعية مثل رحلة مدرسية أو داخل الصف أو في الشارع.....الخ

٤)إعداد دليل الملاحظة: وهو دليل يشتمل على عينات السلوك الملاحظ. ويستخدم بعض الملاحظين قائمة مراجعة (check list) كد ليل يشتمل على الموضوعات الهامة التي ستلاحظ ومن أمثلتها كراسة الملاحظ التي تحتوي على جميع المعلومات العامة عن الشخص الملاحظ كقدراته وحالته الصحية أو، سمات شخصية. ومعلومات عن أسرته ....الخ

٥)اختيار عينات سلوكية ممثلة للملاحظة:-على الملاحِظ أن يغطي عند ملاحظته لسلوك الشخص اكبر عدد من مواقف الحياة المختلفة مع الاهتمام بكامل الموقف الملاحَظ منذ بدايته وحتى نهايته. وبذلك يعطي صوره متكاملة وواضحة لسلوك العميل (فمن الممكن أن يكون عميل خجول مربوط اللسان في موقف معين وخطيبا في موقف آخر).

٦)عملية الملاحظة: يجب أن تتم ملاحظة الشخص الواحد في الموقف الواحد والوقت الواحد. ويجب أن يقوم بالملاحظة أكثر من ملاحِظ للموقف ضمانا للموضوعية. وإذا تم ملاحظة أكثر من شخص يفضل استخدام أجهزة أخرى للملاحظة والمراقبة.

٧)التسجيل: قد يتم تسجيل الملاحظة في نفس الوقت أو بعد أن ينتهي الموقف وهنا يوجد إمكانية للنسيان لذا يفضل التسجيل الفوري.

٨)التفسير:بعد تسجيل الملاحظة يأتي التفسير والذي يتم في ضوء الخلفية الثقافية والتربوية والاجتماعية والاقتصادية للمسترشد. وذلك بعد ملاحظة الخبرات السابقة التي جمعت بوسائل جمع المعلومات الأخرى.

مزايا الملاحظة :

١)يمكن الحصول على معلومات في الملاحظة لا يمكن الحصول عليها بطرق أخرى.

٢)تتيح دراسة السلوك الفعلي في موافقة الطبيعية وذلك أفضل من اللجوء إلى قياس السلوك عن طريق الاختبارات مثلا والذي يختلف لحد كبير عن السلوك الملاحظ.

٣) تساعد الملاحظة على تحليل سلوك الشخص في حالات متعددة.

٤)تساعد الملاحظة على وضع معايير لأغراض التقويم.

٥)تسمح بجمع البيانات في الأحوال التي يبدي فيها المسترشد نوعا من المقاومة للمرشد.

عيوب الملاحظة:-

١) تحتاج الملاحظة لوقت وجهد أكثر مقارنة مع وسائل جمع المعلومات الأخرى.

٢) بعض الاشخاص لا يرغبوا في أن يكونوا موضوع ملاحظة.

٣) كي يتم ملاحظة السلوك الفعلي لا يتم إخبار المسترشد بذلك مسبقا وهذا ما يتعارض مع أخلاقيات الإرشاد النفسي.

٤) انخفاض دقة الملاحظة لان الملاحظ يسجل ظواهر تحدث في الواقع المعاش يصعب إخضاعها للتجربة والاختبار _ هذا مع عدم إمكانية استخدام أدوات مقننة في القياس على درجة عالية من الدقة والثبات. وقد تكون الملاحظة وسيلة سيئة أذا كان المرشد يلاحظ فقط ما يتفق مع اهتماماته واتجاهاته.

مصادر الخطأ في الملاحظة

قد يتأثر سلوك الملاحَظ بعوامل عدة تؤثر في صدق الملاحظة المباشرة وهي:

١) رد الفعل : وهو تغير السلوك نتيجة لملاحظته وذلك بسبب معرفة المسترشد انه يتم ملاحظته ومعرفة المرشد انه سيتم التحقق من دقة المعلومات التي يجمعها .

٢) درجة تعقيد الملاحظة :ويعتمد ذلك على عدد الاشخاص الذي يتم ملاحظتهم وعدد السلوكات ومدة الملاحظة .

٣) نزعة الملاحظة نحو تغير التعريفات الأصلية: يتم تدريب الملاحِظين قبل البدء بجمع المعلومات كي يزداد احتمالية التزامهم بتعريف السلوك وطرق الملاحظة والقياس التي سيتم استخدامها ولكن أحيانا يغيرون ذلك فيصبحون اقل التزاما بالمعايير التي يحتكمون إليها عند تسجيل حدث. وقد لا يحدث السلوك أصلا أثناء الملاحظة مع احتمالية أن يقل الصدق إذا كان تعريف السلوك غير واضح أو كامل او إذا تعرف الملاحِظ على المعلومات التي جمعها الملاحِظون الآخرون.

٤) توقعات الملاحظ والتغذية الراجعة : إذا توقع الملاحَظ التغير في السلوك نتيجة التعزيز مثلا فإنه سيكون أكثر قابلية للقيام به من الشخص الذي ليس لديه توقعات معينة. كذلك قد تؤثر التغذية الراجعة التي يتوقعها الملاحَظين فيما يتعلق بفعالية العلاج بصدق الملاحظة ، لذا يجب عدم إبلاغهم بالنتائج المتوقعة من المعالجة.

١١

١١

ثانياً المقابلة الإرشادية

عرفت سترانج (Strang) المقابلة بأنها قلب الإرشاد النفسي، وقد ميزت ملامحها الأساسية بقوله: إن المقابلة الإرشادية عبارة عن علاقة مواجهة دينامكية وجها لوجه بين مسترشد يسعى إلى طلب المساعدة لتنمية استبصارا ته التي تحقق ذاته، والمرشد النفسي القادر على تقديم هذه المساعدة خلال فترة زمنية معينة وفي مكان محدد.

وعرفها آلين روس (Alan. Ross) بأنها عبارة عن علاقة دينامكية وتبادل لفظي بين شخصين أو أكثر، الأول هو أخصائي التوجيه والإرشاد ، والثاني هو الشخص الذي يتوقع مساعدة فنية محورها الأمانة وبناء العلاقة الناجحة.

وعرفها ستيوارت وكاش (Stewart & cash، 1978) على أنها عملية اتصال مزدوج لتحقيق هدف جدي سبق تحديده، متضمنة أسئلة وأجوبة عليها وهي تعتبر من الوسائل الرئيسية في تغيير سلوك المسترشدين.

أما(زهران ،١٩٨٤) فيعرف المقابلة الإرشادية على انها مواجهة إنسانية بين المرشد النفسي والمسترشد في مكان محدد وبناءً على موعد مسبق لفترة زمنية معينة من أجل تحقيق أهداف خاصة.

مما سبق نستطيع القول أن المقابلة عي علاقة اجتماعية مهنية دينامكية وجهاً لوجه بين المرشد والمسترشد في جو نفسي آمن تسوده الثقة المتبادلة بين الطرفين من أجل حل مشكلة، أي أنها علاقة فنية حساسة يتم فيها تفاعل اجتماعي هادف وتبادل معلومات وخبرات ومشاعر واتجاهات. وهي أعقد أسلوب إرشادي بالمقارنة مع التقنيات والأساليب الأخرى.

أهمية المقابلة الإرشادية :

تبرز أهمية المقابلة الإرشادية بأنها في جوهرها عملية إتاحة فرصة للتعبير الحر عن الآراء والأفكار والمعلومات. ويمكن تحقيق الاستفادة القصوى من المقابلة الإرشادية وفقا لما يتميز به المرشد النفسي من مهارات وفنيات تدعم إجراءها وتعمل على دفعها الى تحقيق أهدافها.فإدارة المقابلة الإرشادية بالكفاءة المهنية المرجوة يحقق المعنى المقصود من أهمية استخدامها ومن ثم يمكن تقويم ومساعدة المسترشدين

وتتيح المقابلة الإرشادية الفرصة لجمع وتوفير المعلومات الضرورية التي تزود المرشد أو الأخصائي النفسي بفهم شامل لحالة المسترشد فيما يتعلق بالأحداث التي وقعت له والأزمنة التي مر عليها والأماكن التي عاش فيها وذلك يساعده على شرح وتفسير وتحليل حالة المسترشد وتسجيلها وتقييم إمكانياته على أسس علمية مدروسة، وبالتالي تحقيق الهدف العام من المقابلة الإرشادية وهو إعادة بناء شخصية المسترشد وتنميتها الأمر الذي يحدث تأثيراً في سلوكه و يتغير ويتوجه نحو الأفضل.

اتجاهات المقابلة الإرشادية:

تتم المقابلة الإرشادية بناءً على اتجاهين أساسيين هما:

١-**الاتجاه المباشر**: ويتميز بأن المرشد النفسي هو الذي يحدد سير المقابلة الإرشادية وتوجيهها كيفما يشاء والسيطرة على الظروف المحيطة بها وعلى وسائل الاتصال بينه وبين مسترشدة وتحديد أهدافه. ويعمل المرشد النفسي الذي يتبنى هذا الاتجاه على مساعدة المسترشد لتحديد نقاط الضعف والعمل على تلافيها ونقاط القوة والعمل على تشجيعها وبناءً علية يصل المسترشد إلى مرحلة يتعلم فيها كيفية تحقيق الأهداف من المقابلة الإرشادية بسهولة ويسر وفي اقصر وقت ممكن ويعتبر توفير الوقت والجهد المبذول في المقابلة الإرشادية من أهم ميزات الاتجاه المباشر.

٢- **الاتجاه غير المباشر**: ويتميز بأن المسترشدين هم الذين يحددون الأهداف والغرض من المقابلة الإرشادية وكذلك السيطرة على وسائل الاتصال بينهم وبين مرشدهم حيث يعمل المرشد النفسي ضمن هذا الاتجاه على تنمية شخصية المسترشد و قدرته على اتخاذ قراراته بنفسه وتوضيح خبراته وتقبلها ودمجها في مفهومه عن ذاته الأمر الذي يساعد في تكامل شخصيته وعدم إدخالها في صراعات بين خبراته ومفهومه عن ذاته.

عناصر المقابلة الإرشادية

١- المواجهة الإنسانية:

لا تتم المقابلة بدون مواجهة بين المرشد النفسي والمسترشد وجها لوجه. والمواجهة وحدها لا تكفي لتكون عنصراً من عناصر المقابلة الإرشادية دون ان تتسم بالسمة الإنسانية والتي تعتبر من العناصر الأساسية في عملية الإرشاد النفسي، لذلك فالابتسامة التي يستقبل بها المرشد النفسي مسترشديه في بداية كل مقابلة وعند نهايتها والمشاعر الودية المميزة بالصدق والأمانة والتعاطف الوجداني التي يبديها في علاقته بهم يمكن أن تضفي على المقابلة روحاً إنسانية وتدعمها وتسهم في تحقيق أهدافها.

٢- المكان المحدد:

من البديهي إن تتم المقابلة في مكان محدد ثابت، لا يتغير بين حين وآخر بحيث يكون معروفاً لكل من المرشد النفسي والمسترشد. فلا يجوز أن يقابل المرشد النفسي مسترشده كل مرة في مكان مختلف عن المرات السابقة.

ويؤكد بعض المرشدين على أهمية إجراء المقابلات في المكاتب الأنيقة ذات الكراسي المريحة حيث الزهور على المكاتب وبينما تكون أناقة المكاتب مهمة فأنها ليست أساسية لإنجاح المقابلة. إذ بإمكان المرشد الجيد التغلب على عيوب المكان من خلال تقبله للمسترشد فإذا كان مهتما بمساعدته وكان مستعدا للإصغاء باهتمام محاولا الفهم فسينسى هو والمسترشد المكان وأما إذا تركزت المقابلة على المسترشد فستنجح حتى لو كانت الكراسي غير مريحة والنوافذ بلا ستائر. صحيح أن المحيط المادي مهم إلا أن أجواء الدفء والتفاهم والقبول وانعدام الضغط هي الأهم.

٣- الموعد المسبق:

لا يهتم بعض المرشدين بتحديد موعد مسبق لمقابلة مسترشديه حيث يقابلهم كلما أتى احدهم إليه في أي وقت خلال ساعات العمل المكلف بها مما يؤثر على ممارساته اليومية وخططه الإرشادية وإنتاجيته وإضاعة الوقت. من جهة أخرى يصر الكثير من المرشدين

النفسيين على تحديد موعد مسبق للمقابلة مما يدعم الهدف العام منها ويتم تنظيم العمل خلالها.

إن تحديد الفترة الزمنية التي تستغرقها المقابلة الإرشادية أمر هام جداً حيث أنها تساعد المرشد النفسي على تخطيط إستراتيجيته الإرشادية وفقا لها كما أنها تنظم المقابلات المتتالية فلا تطغى مقابلة مع مسترشد ما على مقابلة أخرى مع مسترشد آخر. لذا يجب على المرشد أن يحدد زمن المقابلة- يتراوح بين ٢٠ دقيقة و٦٠ دقيقة وفي المتوسط يكون ٤٥ دقيقة- ويوفر الوقت الكافي لكل من يأتي للمقابلة عند أول جلسة إرشادية آخذاً بعين الاعتبار أن يكون الوقت ملائماً له و للمسترشد في نفس الوقت. ويختلف الوقت اللازم للإرشاد من مسترشد لآخر باختلاف القضايا المعروضة خلال المقابلة فإذا انعقدت المقابلة مثلا لغرض تخطيط وتنظيم برنامج للدراسة فأن الوقت المخصص يتراوح ما بين ٢٠ – ٣٠ دقيقة أما اذا كان المسترشد عند مفترق طرق ولا يعرف أي اتجاه يسلك فقد تكفي ساعة لتحديد مشكلته وتقصي البدائل والتوصل إلى قرار ولا شك أن التقيد بفترة زمنية معينة ينظم عمل المرشد حيث يمكنه التنبؤ بعدد المسترشدين الذين يمكن مقابلتهم خلال ساعات ممارسته اليومية فيعد نفسه لاستقبالهم.

٤- الأهداف الخاصة:

تتم المقابلة من أجل تحقيق أهداف خاصة وواضحة ومحددة مسبقا تتعلق بمساعدة المسترشدين في إحداث تغير إيجابي في شخصياتهم. فالأغراض التي تؤديها المقابلة أساساً هي نفس الأغراض التي يؤديها الإرشاد وهي مساعدة الاشخاص على اختيار الأهداف والغايات واكتشاف الوسائل اللازمة لتحقيق هذه الأهداف، إلا أن الهدف من المقابلة قد يختلف من مسترشد لآخر ومن مقابلة لأخرى فمنهم من يطلب المقابلة بهدف تعديل أو تغيير السلوك ومنهم من يطلبها بهدف التخطيط لمستقبل تربوي أو مهني ومنهم من يطلبها بهدف تحديد القدرات والاستعدادات والميول.

أنواع المقابلة الإرشادية

تقسم المقابلة الإرشادية إلى مجموعة من الأنواع حسب المعايير التالية:-

١- أنواع المقابلة حسب طبيعة المشكلة:-

المقابلة المعلوماتية: وهي التي يطلب فيها المسترشد من المرشد معلومات حول الدراسة أو التخصص أو كيفية الدخول الى الجامعات أو المعاهد وتتميز بأنها غير مخطط لها وغير مبرمجة، والتفاعل فيها يكون ضئيلا بين من يقوم بها وبين المسترشد. ولكنها قد تكون فاتحة للمقابلة الإرشادية المنظمة وقد لا تحتاج هذه المقابلة إلى مران فقد يقوم بها المدرس أو الوالدين

المقابلة المهنية: تهدف إلى تحليل الفرد ومعرفة الجوانب الشخصية لديه ومدى ملاءمتها مع المهن بهدف وضعه في المكان المناسب لكي يستطيع أن يؤدي واجباته بصورة سليمة. ومن الأمور المهمة في هذه المقابلة جمع المعلومات عن النواحي الجسمية والعقلية والاجتماعية والانفعالية لدى المسترشد.

المقابلة العلاجية (الإكلينيكية):- وهي المقابلة التي تتم بهدف تشخيص مرض أو وضع اجتماعي معين والبحث عن حلول ويفيد هذا النوع من المقابلات في مجال الأمراض النفسية ومشكلات الأسرة والتكيف الاجتماعي. ويحاول المرشد ان يجمع أكبر قدر من المعلومات حول المواقف التي تحدث فيها الظاهرة المرضية ويتطلب ذلك خبرة عالية ومران وتخصص في الإرشاد والعلاج النفسي لأنه يبحث في حالات انفعالية عميقة قد يعجز عن التوصل إلى حلول بدون اللجوء إلى المقابلة العلاجية ويندرج تحت هذا النوع من المقابلات المقابلة الإرشادية التي تهدف إلى تمكين الفرد من فهم نفسه وقدراته واستبصار مشكلاته ونواحي القوة والضعف عنده وتستخدم هذه المقابلة في حل المشكلات الانفعالية التي لم تصل إلى حد الاضطراب النفسي بعد.

٢-أنواع المقابلة حسب عدد المشتركين:

المقابلة الفردية: وهي التي تجري بين شخصين احدهما المرشد والآخر المسترشد

الذي يجب أن تتاح له الفرصة في أن يعبر عن نفسه تعبيرا كاملا صادقا. وهنا تكون الحالة أو المشكلة خاصة بحيث تستدعي أن لا يكون أحد غيرهما في غرفة الإرشاد.

المقابلة الجماعية: وتتم بين المرشد ومجموعة من المسترشدين وتجرى عندما يكون هناك تشابه في مشكلات المسترشدين بحيث يتم جمعهم وتحديد أهدافهم ويعمل المرشد على مساعدتهم في تحقيقها من خلال هذه المقابلة. وتهدف المقابلة الجماعية إلى توفير الجهد والوقت والتكاليف.

٣-أنواع المقابلة حسب الطريقة المتبعة:

المقابلة الحرة (غير المقننة): وهي نوع من المقابلات تستخدم في التعرف على الدوافع والاتجاهات وتقييم المسترشد للأمور كما تلقي الكثير من الضوء على الإطار المرجعي والاجتماعي لمعتقداته ومشاعره ولا يمكن تحقيق ذلك إلا إذا كانت استجابات المسترشد تلقائية ومتعمقة وعفوية. وتتميز المقابلة الحرة بالمرونة المطلقة فلا تحدد فيها الأسئلة التي ستوجه للمسترشد ولا احتمالات الإجابة اذ يترك فيها قدر كبير من الحرية للمسترشد ليفصح عن آرائه واتجاهاته وانفعالاته ومشاعره ورغباته.

- **المقابلة المقننة**: وهي التي تكون مقيدة بأسئلة معينة محددة سلفا يجيب عنها المسترشد وبمواصفات محددة مسبقا وتقترب المقابلة المقننة الى حد كبير من الاختبار السيكولوجي ، وتتميز بأنها علمية في طبيعتها مقارنة مع المقابلات غير المقننة لأنها توفر الضوابط اللازمة التي تسمح بالتحكم فيها وفي سيرها وإجراء فنياتها.

- **المقابلة المتمركزة حول الموضوع**: وتهدف الى تركيز اهتمام المسترشد على خبرة معينة وعلى آثار هذه الخبرة مثل فاجعة عائلية. والمرشد النفسي يعرف مقدما هذه الخبرة ويعد الأسئلة المرتبطة بكافة جوانبها وأبعادها وتستخدم هذه المقابلة بصفة عامة في الأسلوب غير المباشر لتشجيع المسترشد على تحديد الموقف الذي تعرض له ، وذلك عن طريق الإشارة إلى أهم الجوانب في هذا الموقف ثم التدرج في استطلاع استجابة المسترشد.

مبادئ المقابلة الإرشادية:

١- **العلاقة الإنسانية**: يجب أن تتميز المقابلة الإرشادية بعلاقة إنسانية دافئة بين المرشد

النفسي والمسترشد بحيث تكون مبنية على الثقة والاحترام المتبادل ويمكن للمرشد النفسي أن يخلق هذه العلاقة في أول مقابلة مع مسترشده بحيث يجعله يشعر ان ما يهتم به المسترشد هو موضع اهتمام بالغ من قبله وقد يظهر احترام المرشد للمسترشد من خلال بعض الاستجابات اللفظية الدافئة التي تعتبر انعكاسا لمشاعره الداخلية نحو مسترشده بحيث تعبر عن تعاطفه الوجداني معه، الأمر الذي يدعم هذه العلاقة الإنسانية.

ومن المبادئ التي تعكس خصائص المرشد النفسي الجيد المحبة والدفء والتقبل، الفهم، التسامح، السرية، التعاطف الوجداني.و يعتمد النجاح في المقابلة بصورة رئيسية على نوعية التفاعل بين المرشد والمسترشد وعلى نوعية العلاقة الموطدة بين الاثنين.

٢- **المناقشة الموضوعية:** يجب أن تدار المناقشة بين المرشد النفسي والمسترشد بموضوعية مطلقة دون تحيز لفكرة أو تعصب لرأي أو دعوة لمبدأ وعلى المرشد النفسي ان يقدم تغذية راجعة ايجابية للمسترشد وان يواجه أفكاره وعواطفه إذا كانت متناقضة ليصلح موقفه تجاهها والعمل على تعديلها.

كما يجب أن تكون المناقشة واضحة وصريحة من جانب الطرفين في المقابلة الإرشادية فلا يكتنفها اي غموض أو لبس لذلك على المرشد النفسي أن يطرح أسئلته مهما كانت حساسيتها بصراحة تامة ووضوح جلي بلا تردد وبلا خجل حتى يشجع مسترشديه على الإجابة عنها بنفس الصراحة والوضوح وبلا تردد وبلا خجل.

٣- **الاهتمام والقبول:** لابد أن يشعر المرشد باهتمام حقيقي خاص بالشخص الذي تجري مقابلته فالاهتمام هو أساس المحبة .

قد لا يشعر المرشد بالمحبة والاهتمام الخاص في البداية ولكن هذا الإحساس يتطور مع اهتمامه بحديث المسترشد ويمنحه التلميحات أو المعلومات التي تجعله يبرز كانسان مثير للاهتمام ومع تنامي الاهتمام تكبر المحبة ، وإذا اكتشف المرشد عدم إمكانية تنميته للشعور بالمحبة للمسترشد أو كان في الواقع يكرهه ينبغي أن يحيله لمرشد آخر للعمل معه وإذا استحالت الإحالة لا بد في هذه الحالة من أن يحاول السيطرة على مشاعره والعمل مع المسترشد بأفضل ما يمكن.

٤- **الفهم والاحترام:** يوصل المرشد الفهم والاحترام من خلال الإصغاء والتقمص العاطفي و ردوده واستجاباته. ويتطلب الفهم وضع المرشد لنفسه في مكان المسترشد عاطفيا ونفسيا ورؤية الأمور من مرجعه وفهم اعتراضه ومعنى الأشياء له

ويجب أن يشعر المسترشد أن المرشد يحترمه ويريد أن تكون له ذاته ويكون مقبولا من الآخرين وأنه يؤمن بأهميته وكرامته وقدرته على اتخاذ قرارات صائبة ويرغبه للقيام بذلك.

٥-الخصوصية والخلو من المقاطعات: يجب أن يجري المرشد المقابلة بروية لا بتعجل . فغالبا ما تتعرض المقابلات للمقاطعة خاصة في المدارس من قبل المكالمات الهاتفية فإذا تم التعامل معها بلباقة فسيلاحظ المسترشد ان المرشد يحاول بأمانة تخفيفها وسيفهم ويتقبل مثل متطلبات الواقع هذه. إن المقاطعة تؤثر على طرفي المقابلة ولا تمكنا من استغلال الوقت كما لو كنا سنستغله في غياب المقاطعة. ربما لا يكون الوسط والجو المريح أساسيا للمقابلة الناجحة بل تكون الخصوصية هي الأهم.

إجراءات المقابلة الإرشادية

ما الذي يفعله المرشد عند مقابلة المسترشد ؟

١. **الإعداد والإصغاء للمسترشد:** عند دخول المسترشد إلى غرفة الإرشاد على المرشد أن يقف ويرحب به ويعرفه بنفسه ويشير له لمكان الجلوس ويهتم اهتماما كبيرا به وان لا يعبث بأي شيء في يده لان ذلك سوف يعطي المسترشد شعورا بعدم الاهتمام ويدفعه لعدم إتمام المقابلة.

٢. **الاهتمام:** إن الانتباه هو احد طرق الاتصال الهامة وهو وسيلة لتقوية عملية التفاعل بين المرشد والمسترشد وتعزيز الاستمرار في نقل الأخير أفكاره للمرشد ويمر الانتباه في قنوات أهمها: تعابير الوجه وحركة الجسم، مستوى التقبل والاستحسان، الاستجابات اللفظية والإيماءات.

٣. **استعمال وسائل الاتصال المختلفة:** إن الوجه يعتبر مرآة الجسم اذ انه يعبر عن الحالات العاطفية والانفعالية والفرح والغضب والحزن والألم والحالات الشخصية، وتعبير

الوجه يقدم تغذية راجعة غير لفظية عن تعليقات الآخرين كما ان الاتصال البعدي يعكس نوعية العلاقة الموجودة بين المرشد والمسترشد وربما يعبر عن القلق عند احدهما.

٤. **أن يكون المرشد حيوياً:** تعطي الحيوية عند المرشد المسترشد شعورا بأنه متيقظ وانه يستجيب للاتصال الجاري بينهما، والابتسامة هي التعبير الأكثر ملاحظة وتأثيرا مع الأخذ بالاعتبار أن المبالغة في الابتسام والضحك يكون من المؤثرات السلبية على المقابلة.

٥. **الانتباه لرسائل الجسم الصادرة عن المسترشد:**إن استرخاء جسم المسترشد وعدم ظهور توتر عليه يعطي إحساسا بأنه في وضع مريح يتسم بالرضا والتقبل وعدم الشعور بالملل كما أن نبرات صوته أثناء الحديث تعبر عن رضاه أو عدمه وعلى المرشد الانتباه لمثل هذه الرسائل وسؤاله عما يشعر به.

٦-**الصمت:** إن مسؤولية المرشد في جعل المسترشد يستمر في الإجابة تجعل الصمت بشكل عام أمر مرعب بالنسبة للمرشدين لاسيما الجدد منهم ويظهر ضعفهم في التعامل معه. وهناك أنواع للصمت لكلٍ منها أهداف خاصة أهمها:-

ا- صمت المرشد: لكي يجمع أفكاره وينظمها ليواجه المسترشد أو يسأله.

ب - صمت المسترشد: لكي ينظم أفكاره ويعد إجاباته على أسئلة المرشد وقد يكون كوسيلة دفاعية وعدم رغبته في تحمل المسؤولية.

ج- الصمت العلاجي: يستعمل المرشدون الصمت كأسلوب مفضل يمكن ان يستعمل في مواقف محددة ولنقل رسالة علاجية للمسترشد.

د- الصمت الحريص: يحدث في لحظات لا تكون هناك كلمات لاستجابة مناسبة للمشاعر الموجودة في الجلسة الإرشادية كأن تكون فترة صمت أثناء بكاء المسترشد.

هـ - تركيز الصمت: حيث يركز المرشد انتباهه على اللحظة وكأنها حالة تشبه حالة إنسان يتوقف للإسماع وتتيح للمسترشد أن يستمع بنفسه

٧-**تسجيل المقابلة:** لتسجيل المقابلة أهمية كبيرة في تحقيق أهدافها ومنها التسجيل الكتابي الفوري بعد المقابلة أو استخدام أجهزة التسجيل الصوتي والمرئي إذا وافق المسترشد على ذلك .

مزايا المقابلة الإرشادية

- الحصول على معلومات لا يمكن الحصول عليها عن طريق الوسائل الأخرى كما أنها تتبعا فضل الطرق الملائمة لتقييم بعض الخصائص الشخصية مما يتيح فهم أفضل للمسترشد .
- إتاحة فرصة التنفيس الانفعالي وتبادل الآراء المشاعر في جو نفسي آمن.
- إتاحة الفرصة إمام المسترشد للتفكير في حضور مستمع جيد مما يمكنه من التعبير عن نفسه ومشكلته.
- تنمية المسؤولية الشخصية للمسترشد .
- توجيه الأسئلة في المقابلة بالتدريج وتسلسل الذي يريده الباحث فلا يطلع المسترشد على الأسئلة قبل الإجابة.
- يمكن للباحث التعرف على شخصية المسترشد ككل الأمر الذي تعجز عنه الطرق الأخرى خاصة الاختبارات التي تقيس كل جزء بمعزل عن الآخر
- تشمل المقابلة مجموعة من المواقف السلوكية التي يستشف منها الكثير من الحقائق فيلاحظ الجوانب الانفعالية والحركية وحدة التعبيرات وتفكير المسترشد.
- تمتاز المقابلة عن طريق الملاحظة في بحث الأمور التي ليسه هلا وجود محسوس كالماسك الاجتماعي.

تمتاز بإمكانية الوصول لمستويات أعمق من الدوافع الفرد وتخدم الأميين واصحاب المستويات الضعيفة من التعليم.

عيوب المقابلة الإرشادية

*التأثر بالعوامل الذاتية في تفسير نتائج المقابلة فقد يخطئ الباحث في تقدير السمات أو يبالغ فيها حسب خبرته واتجاهاته وميوله وقد يكون متحيزا عند تسجيل ملاحظاته حول المسترشد أو عند تحليلها .

* انخفاض معامل الصدق لاختلاف الاستعدادات والقدرات والميول لدى المسترشد وانخفاض تقدير المشاعر

* انخفاض معامل الثبات لاختلاف مشاعر العميل وخبراته ومشكلاته من يوم لآخر

* عدم جدواها كثيرا في حالات للأطفال الصغار و الأفراد محدودي الذكاء الذين يصعب عليهم التعبير عن أفكارهم ومشاعرهم.

ثالثا الاستبيان: (questionnaire)

يعتبر الاستبيان أداة ملائمة للحصول على المعلومات والبيانات والحقائق المرتبطة بواقع معين أو تلك المتعلقة بموضوع بحث محدد عن طريق استمارة يجري تعبئتها من قبل المستجيب. وله أهمية كبيرة في جمع البيانات اللازمة لاختبار الفرضيات في البحوث التربوية والاجتماعية والنفسية فهو يستخدم في دراسة الكثير من المهن والاتجاهات وأنواع النشاط المختلفة. فجمع المعلومات عن إدراك الإفراد واتجاهاتهم وعقائدهم وميولهم وقيمهم ومشاعرهم وخططهم للمستقبل وسلوكهم الحاضر والماضي كلها أمور تتطلب دراستها استخدم الاستبيان.

شروط الاستبيان الجيد

١- إن يعالج مشكلة هامة تهم نتائجها تقدم البحث

٢- إن يبين أهمية المشكلة بوضوح في الكتاب الخلافي

٣- إن تكون تعليمات الكتاب الخلافي حول الإجابة عن الأسئلة سهلة وواضحة.

٤- إن تكون طباعة عنه سهلة ومقروء وأسئلة مرتبة ترتيبا سيكولوجيا.

٥- أن تتوافر في الأسئلة الشروط التالية:(الموضوعية.الفهم) وان يكون السؤال ضرورياً ويبتعد عن العموميات ويكون السؤال في مستوى من يستجيب عليه.

أنواع الاستبيان:

أولا: من حيث طبيعة الأسئلة والأجوبة التي تطرح على المستجيب.

١-الاستبيان المغلق: حيث يطلب من المفحوص اختيار الإجابة الصحيحة من مجموعة من إجابات مثل (نعم.لا.غالبا.أحيانا. نادرا) ويتميز هذا النوع بما يلي:-

- يساعد المرشد في الحصول على معلومات وبيانات أكثر مما يساعد على معرفة العوامل والدوافع والأسباب.

- سهولة الإجابة عليه.

- لايتطلب وقتا طويلا من المفحوص للإجابة على فقراته.

- قلة التكليف

- سهولة تفريغ المعلومات منه.

- لا يحتاج المستجيب للاجتهاد فما عليه إلا اختيار الجواب المناسب فقط.

عيوب الاستبيان المغلق

- قد يجد المستجيب صعوبة في إدراك معاني الأسئلة.

- لا سيطيع المستجيب أبدء لريه في المشكلة المطروحة .

٢- **الاستبيان المفتوح:-** في هذا النوع من الاستبيانات يترك للمفحوص حرية التعبير عن أرائه بالتفصيل مما يساعد الباحث على التعرف إلى الاستبيان والعوامل والدوافع التي توثر على الآراء والحقائق . ومن ميزاته:-

ملائم للمواضيع المعقدة .

سهل التحضير.

عيوب الاستبيان المفتوح.

عدم تجنب المفحوصين عادة للكتابة عن أرائهم بشكل مفصل

مكلف ويحتاج إلى وقت كبير.

- صعوبة تحليل الإجابات وتصنيفها.

٣- الاستبيان المغلق المفتوح:

يتكون من أسئلة مغلقة يطلب من المفحوصين اختيار الإجابة المناسبة لها وأسئلة أخرى مفتوحة تعطيهم الحرية في الإجابة ويستخدم هذا النوع من الاستبيانات عندما يكون موضوع

البحث صعبا ومعقد مما يعني الحاجة إلى أسئلة واسعة وعميقة.ومن ميزاته:-

- أكثر كفاءة في الحصول على المعلومات .
- يعطي الفرصة للمستجيب لإبداء رأيه .

٤- **الاستبيان المصور:** تقدم فيه الأسئلة على شكل رسوم أو صور بدلا من العبارات المكتوبة ويقدم هذا النوع إلى الأطفال والأميين وتكون تعليماته شفهية.

ثانيا – من حيث طريقة التطبيق.

يمكن تقسيم الاستبيان حسب إجراءات التطبيق إلى نوعين رئيسين هما:-

١-الاستبيان المدار ذاتيا من قبل المبحوث: وقد يرسل بالبريد أو يوزع عبر صفحات الصحف أو عبر الإذاعة والتلفاز؛ وفي هذه الحالة فالمبحوث يتصرف ويستجيب من تلقاء نفسه.

٢-الاستبيان المدار من قبل طرف الباحث .

إجراءات تصميم الاستبيان.

١- تحديد مشكلة البحث وموضوعه واستقصاء المشكلة من جميع جوانبها.وتحديد المعلومات المطلوبة في البحث مع الحرص إن تكون كافية وعدم جمع المعلومات التي ليس لها علاقة بالموضوع .

٢- تحديد الإفراد الذين يمثلون مشكلة الدراسة والذين سيطلب منهم تعبئة الاستبيان

٣- تقسيم موضوع البحث إلى عناصره الرئيسية ليتمكن الباحث من التعمق في فهما وبالتالي وضع أسئلة محددة تتناول جميع جوانب المشكلة وتغطي عناصرها الأولية.

٤- تحديد نوع الاستبيان.

٥- وضع أسئلة حول العناصر المتعلقة بمشكلة الدراسة وتعتبر صياغة كلمات الأسئلة أحد أسرار نجاح الاستبيان. وتتميز الأسئلة الجيدة بعده مواصفات:-

- لا تحمل تحيز مع أو ضد بديل معين من بدائل الاستجابة فمثلا السؤال: ألا تشعر بان الناس يجب إن يعبروا عن مشاعرهم بصدق وأمانة ؟ يوحي للمفحوص إن الناس يجب إن يكونوا صريحين.
- طريقة التعبير والصياغة تكون بسيطة ومحددة.
- تحاول الأسئلة الجيدة استبعاد الإجابة بإهمال.

٦- تفحص الأسئلة ومراجعها وإدخال التعديلات اللازمة ولكي يتم ذلك فمن الأفضل للباحث عرض مسودة الاستبيان على زملائه أو محكمين والاستماع لآرائهم ومراعاتها لأنها تكون أكثر موضوعية من أراء القائم بالدراسة فهم قادرون على تلمس نقاط الضعف في الاستبيان.

٧- مرحلة طباعة الاستبيان

يطبع الاستبيان بعد التنقيح ووضع اللمسات الأخيرة عليه وتفحصه من قبل ذوي الاختصاص بقصد التأكد من إن جميع الأسئلة قد تضمنت الشروط الضرورية من حيث المحتوي والصيغة والترتيب والتسلسل وملائمة الفسحات بين كل سؤال وآخر.

٨- توزيع الاستبيان وإدارته على الذين اعد من اجلهم

٩- جمع الاستبيان وتفسير المعلومات.

مزايا وعيوب الاستبيان

مزايا الاستبيان:

١-السرعة في الحصول على المعلومات.

٢-قلة التكاليف من حيث الوقت والمال.

٣-الإجابات أكثر موضوعية ذلك إن الاستبيان لا يحمل اسم المسترشد.

٤-يوقع الاستبيان اقل ما يمكن من الضغط على المسترشد مما يعطيه فرصة كافية للتفكير في استجاباته.

٥-تتوفر للاستبيان ظروف التقنين فالألفاظ يمكن تقنينها والأسئلة يمكن ترتيبها والإجابات يمكن تسجيلها.

عيوب الاستبيان:

١- عادة ما يكون معقد التركيب أو يفتقر إلى المرونة الأمر الذي يعني اقتصارها على البيانات الواردة فيها والتي ليس من الضروري إن تعطي صورة صادقة لشخصية المسترشد.

٢-كثيراً ما تكون الإجابات ناقصة وتعوزها الدقة.

رابعاً السيرة الذاتية (Autobiography)

وهي كل ما يكتبه المسترشد عن نفسه بنفسه وهي بذلك تتناول الأشياء الشعورية فقط أي ما يحس به المسترشد من مشاعر ومشكلات وعلاقات اجتماعية و ما يلقاه من إحباط وفشل و مدى توافقه الشخصي أو المهني وغيره. ويتم جمع هذه المعلومات بواسطة السيرة الذاتية بناء على المبدأ القائل انه ليس هناك من هو اعرف من الفرد بنفسه.

إن الغرض من كتابة الفرد لسيرته لشخصية هو إن يبين كيف توثر الخبرات الحياتية في تطوره ونموه فيذكر خبراته وكيف أثرت فيه وجعلته يكون على ما هو عليه. وقد لا يستطيع بعض المسترشدين عند كتابة سيرة حياتهم إن يعبرون عن تجاريبهم بسبب الحرج وكثير منهم يكتبون سيرة حياتهم كما يتمنون إن يكونوا قد عاشوها حقيقيةً.ولا بد للمرشد ان يوضح ذلك عند إعطاء التعليمات فمناقشة ذلك سيعاونهم على كتابة سير حياتهم بدقة.

أنواع السيرة الذاتية

١- السيرة الذاتية الشاملة: وتشمل مدى واسعاً من الخبرات في مدى زمني طويل من حياة المسترشد مثل كتاب الأيام لطه حسين.

٢- السيرة الذاتية المحددة: وتشمل موضوعا محددا أو خبرة معينة. تحدد فيها الموضوعات والمسائل الهامة المطلوب الكتابة عنها وبعض الأسئلة لاستشارة

المسترشد وتوجيهه إلى المعلومات الهامة وله إن يضيف ما يريد. ويفضل استخدام هذا النوع من السير الذاتية مع المسترشدين غير المنطلقين لغويا وفي الإرشاد الجمعي.

٣- السيرة الذاتية غير المحددة (الحرة): وهنا لا يحدد موضوعات ولا خطوط عرضية للكتابة كأنه يطلب من المسترشد كتابة أي موضوع يتعلق بذاته وله الحرية إن يكتب ما يشاء.

وينبغي الإشارة إلى انه هناك أنواع من السيرة الذاتية تجمع بين أكثر من نوع من الأنواع السابقة مثل السيرة الذاتية الشاملة المحددة.

مصادر السيرة الذاتية

١- الكتابة المباشرة: وهو ما يكتبه المسترشد كتقرير ذاتي عن سيرته بقلمه بناء على طلب المسترشد.

٢- المفكرات الشخصية: والتي تحتوي أوجه نشاط المسترشد ومواعيده وعلاقاته الاجتماعية وهواياته فمثلا يكتب في يوم كذا فعلت كذا أو قابلت فلانا وكل ما فيها يعتبر خاص ولا يجب إن يطلع عليه احد.

٣- المذكرات اليومية(التقرير اليومي) وتشمل تسجيلا للبرنامج اليومي للمسترشد خلال ٢٤ ساعة متضمناً الأنشطة المختلفة واهتماماته الخاصة وفي فترة زمنية متفق عليها كأسبوع مثلا ويتفق فيها المسترشد بكتابة تقرير موضحا اليوم والساعة وملاحظاته على هذا السلوك.

٤- المذكرات الخاصة: وهي تضم المذكرات الخاصة بخبرات أو مشكلات معينة هامة في حياة المسترشد كمذكرات المراهقين الذين يعتبرونها وثائق سرية.

٥- المستندات الشخصية: وتتناول سلوك المسترشد وخبراته الهامة في حياته اليومية ومن ذلك الوثائق الرسمية والخطابات الرسمية

٦-الإنتاج الأدبي: كالشعر والنثر وأفكار المسترشد (خواطره) التي تعكس مشاعره وأفكاره.

٧- الإنتاج الفني: ومن خلاله يمكن فهم شخصية المسترشد مثل قدراته واتجاهاته وميوله الداخلية بالإضافة إلى انه يتيح له فرصة التنفيس والإسقاط.

عوامل نجاح لسيرة الذاتية:

١- الاستعداد: أي استعداد ورغبة المسترشد للكتابة عن نفسه بصراحة.

٢- الصدق: ويقصد به التطابق بين ما يرد بالسيرة الذاتية وبين ما تكشف عنه الوسائل الموضوعية الأخرى.

٣- المسؤولية:أي شعور المسترشد بالمسؤولية في الكتابة.

٤- الترتيب الزمني: وذلك تجنبا للفجوات وتخطي فترات زمنية معينة قد يكون فيها إحداث مهمة.

٥- الاعتدال: بمعنى أن يكتب المسترشد دون تهويل للأمور فالمعلومات الزائدة تماماً كالمعلومات الناقصة

٦- السرية: أي ضمان السرية الكاملة للمعلومات التي تكشف عنها السيرة الذاتية من قبل المرشد.

إجراءات استخدام السيرة الذاتية.

١- الإعداد: بمعنى تجهيز المسترشد لكتابة سيرته وذلك بتعريفه ماهية السيرة الذاتية وأهدافها وكيفية كتابتها.

٢- دليل الكتابة: ويقدم للمسترشد حتى يحدد الخطوط الرئيسية ولا يستطرد في جانب واحد على حساب الجوانب الأخرى ويختلف المرشدين في توجيه مسترشديهم لكتابة السيرة الذاتية من حيث مقدار التوجيه والزمن المتاح للكتابة وطول السيرة.

٣-تحديد المكان: ممكن إن يكتب المسترشد سيرته في المنزل أو في جلسات جمعية أو في مركز الإرشاد.

٤- تحديد الزمن: يختلف الزمن المحدد للكتابة فقط يستغرق جلسة أو أكثر أو وقت محدد ومن المستحسن إن يكتب المسترشد سيرته الذاتية مرة في السنة الواحدة .

٥-الكتابة: يجب إن يكتب المسترشد بطلاقة وحرية مستخدم الأسلوب الذي يعجبه وقد يحدد البعض طول السيرة ببضع صفحات أو عدد من الكلمات أو خبرة معينة. ويتوقف ذلك على حجم المعلومات المطلوبة وطبيعية المشكلة.

٦-التفسير والتحليل: بعد الكتابة يقوم المرشد بتفسير المعلومات على ضوء المعلومات الأخرى التي جمعها عن المسترشد. ومن ثم تحليل محتواها فيما يتعلق بتاريخ الحياة و الدفاع عن الذات و تحليل الذات والاعترافات ، ويعتمد المرشدون على أسلوبين في **تفسير السيرة الذاتية:**

- الأسلوب الكمي: وفيه يحاول المرشد تحويل المعلومات التي جاءت في السيرة الذاتية إلى معلومات بحسب تكرارها مما يدل على أهميتها ويسجل اقتران الخبرات بعضها البعض لمعرفة مستوى ارتباطها.
- الأسلوب الكيفي: ويعتمد على فهم حياة وسلوك وخبرات المسترشد من وجهة نظره هو على طول الخبرات والموضوعات الرئيسة التي حددها هو مرتبة حسب أهميتها.

٧-المناقشة: يناقش المرشد محتوى السيرة الذاتية مع المسترشد الذي يجب ان يعرف بذلك مقدماً

مزايا السيرة الذاتية

١- وسيلة اقتصادية سهلة التطبيق ويمكن استخدامها كوسيلة جماعية.

٢- تيسر الحصول على معلومات إكلينيكية غنية عن الجانب الداخلي الخفي من حياة المسترشد

٣- تتيح الفرصة لإظهار معلومات يحول الكلام اللفظي و المقابلة وجها لوجه دون إظهارها.

٤- تصلح أكثر من غيرها من الوسائل مع لمسترشدين الذين يكتبون احسن مما يتكلمون

٥- تدعم المعلومات المستمدة من وسائل الإرشاد الأخرى

٦- تتيح الفرصة للمسترشد التعبير عن مشكلاته بأسلوبه وطريقته ومن وجهة نظره.

عيوب السيرة الذاتية.

١- تشبعها بالذاتية بدرجة عالية و نقص معامل صدقها وثباتها والحاجة إلى التأكد منها بوسائل أخرى.

٢- حذف بعض المعلومات التي يخشى المسترشد منها.

٣- يتخللها بعض الخيال والتأثر بما يشاهده المسترشد في التلفاز والسينما والمسرح.

٤- لا تصلح مع الأطفال الصغار.

٥- قد تعمل حيل الدفاع النفسي مثل التبرير عملها في الكتابة فتشوه الحقائق.

٦- قد يصعب تحليلها أذا كان المسترشد مشتتاً لا ينظم أفكاره.

خامساً: سلالم التقدير ووصف السلوك (Rating Scales)

هي احدي أقدم أنواع أدوات التقدير و القياس وهي اقل دقة وموضوعية وأكثر عرضة للأخطاء ولا ينصح اللجوء أليها الا إذا تعذر استخدام أدوات القياس الأخرى الأكثر ثباتا وموضوعية.

ويمكن تعريف سلالم التقدير بأنها: أداة مؤلفة من عدة فقرات تعبر كل منها عن سلوك بسيط يخضع لتدريج من عدة مستويات تحدد مسبقا- بما يتلاءم مع السمة المقاسة والمرحلة العمرية للملاحظ ومصادر الأخطاء المحتملة حيث توضح مقدار ما هو موجود من هذه السمة - وتكون درجات السلم في سلالم التقدير أما إعدادا متدرجة أو أوصافا أو خطوط بيانية بما يكفل متابعة دقيقة للخاصية.وعندما نستخدم سلالم التقدير فإننا نفترض أن السمة لها أكثر من مستوى قد يمتد من (١_٥) أو من(١_١٠) حسب طبيعة الصفة وحسب ما يراه الفاحص ضروريا.

وعند وضع سلم تقدير لابد من الأخذ بعين الاعتبار الأمور التالية:

أ- الصفة أو السمة المراد تقديرها.

ب _ وضع سلم التقدير المناسب.

ج_ كيفية استعمال السلم.

أغراض استعمال سلالم التقدير:

١- تحديد المدى الذي بلغه المسترشد بالنسبة لتحقيق الأهداف المحددة.

٢- تعيين مواطن القوة والضعف عند كل مسترشد.

٣- مساعدة المسترشد على تشخيص صعوباته بنفسه إذا أطلعه المرشد على النتيجة.

٤- بيان الاتجاه الذي يجب أن يسلكه المسترشد في سبيل تحسين أدائه شريطة أن يدرس مع المرشد نتائجه على السلم.

٥-تزودنا بطريقة مناسبة لتسجيل تقديراتنا وأحكامنا.

انو أع أو أشكال سلالم التقدير

(١)سلم التقدير العددي (numerical rating scales)

وهو عبارة عن قائمة بالسلوكيات الدالة على السمة المراد قياسها بحيث يوجد تدريج من (١_١٠) لكل سلوك بسيط، ويقوم المقدر بوضع علامة على الدرجة التي يوجد بها السلوك.ويستخدم هذا السلم في حالة كون المقدر يريد أن يقيم تلاميذ صف معين، وهو عبارة عن قائمة تحمل أسماء الطلاب مرتبة عموديا على الهامش، وعلى السطر الأعلى توجد مستويات مختلفة من الصفة مدرجة من (١_٥) او من (١_١٠) وعند الاستخدام يبين المقدر تقديره لمدى وجود الصفة عند الشخص بوضع دائرة او مربع حول رقم من مجموعة الأرقام الموجودة أمام سلَمه.هذا يعني ان هذا السلم يستعمل لتقدير مدى وجود صفة ما لدى فرد أو جماعة.وفيما يلي نموذج لسلم تقدير عددي لتقدير سلوك تلاميذ الصف الخامس الابتدائي.

تعليمات الإجابة على الاختبار

ضع مربعا حول الرقم الذي تعتقد انه يمثل سلوك التلاميذ علما بان مدى جودة السلوك تزداد بازدياد الرقم بحيث يمثل الرقم (١)أسوأ سلوك والرقم (١٠) افضل سلوك، بينما يمثل الرقم (٥)سلوكا متوسطا.

التلميذ											
أ	١	٢	٣	٤	٥	٦	٧	٨	٩	١٠	١١	
ب	١	٢	٣	٤	٥	٦	٧	٨	٩	١٠	١١	
ج	١	٢	٣	٤	٥	٦	٧	٨	٩	١٠	١١	
د	١	٢	٣	٤	٥	٦	٧	٨	٩	١٠	١١	

٢)سلم التقدير العددي الوصفي:

يفضل هذا النوع عن النوع السابق نظرا لوجود أوصاف تحدد السلوك أو السمة المقاسة مما يؤدي إلى زيادة احتمال اتفاق المقدرين، وبالتالي ثبات النتائج إضافة الى وضع درجات مختلفة للسمة.

مثال الاستقامة ١ ٢ ٣ ٤ ٥ ٦ ٧ ٨ ٩ ١٠

هل دق المسمار مستقيما؟ هل رأس المسمار على مستوى الخشب؟

٣- السلم البياني اللفظي (Graphic Rating Scale)

يعتبر هذا النوع أفضل من النوعين السابقين من السلالم حيث إن السمة الواحدة تحدد بمجموعة من السلوكيات البسيطة الدالة عليها. حيث ترصد الصفات على شكل قائمة أو سلم.

مثال للتوضيح:

السلوك	أبداً	أحياناً	غالباً	دائماً
١- يطلب الاشتراك في المناقشة برفع يده.				
٢- يحترم حق الآخرين في الكلام				
٣- يستفيد من الوقت المخصص له في المناقشة				
٤- لا يتأثر بوقت المناقشة				

٤- سلم ليكارت

يعتبر سلم ليكارت من أكثر سلالم شيوعا في الدراسات النفسية والتربوية- وهو أفضل مقاييس لقياس اتجاهات الفرد نحو موضوع معين أو فرد أو مجموعات ويتألف من مجموعة من الفقرات التي تمثل نشاط اجتماعي ويطلب من المفحوص إن يؤشر مقابل كل فقرة على كلمة (مع أو ضد) و يتدرج في مستوى السمة من (١-٥)، حيث يشكل الرقم (١) أدنى درجة لمستوى الفقرة بينما يشكل الرقم (٥) أعلى درجة، أي أننا نضع أعلى درجة لأدنى صفة ، ويستحسن في هذا السلم أن تكون الفقرات ايجابية أفضل من أن تكون سلبية

ويأخذ سلم ليكارت عدة صور لتدرج الصفة فهي إما أن تكون عددية أو لفظية، ونظرا لخضوع تلك الفقرات للتحليل الإحصائي فان الصفة اللفظية تترجم في العادة إلى أرقام، أما صور سلم ليكارات فهي تأخذ احد الأشكال التالية:

أ - ((عال جدا،عال، متوسط، منخفض، منخفض جدا))

ب - ((ممتازاً، جيداً جدا، جيد، متوسطاً، ضعيفاً))

ج- ((أوافق بشدة، أوافق، لا استطيع أن أقرر، لا أوافق، لا أوافق بشدة))

د- ((بدرجة كبيرة جدا، بدرجة كبيرة، بدرجة متوسطة، بدرجة ضعيفة، بدرجة نادرة))

إن الصور السابقة لسلم ليكارت تستعمل حسب طبيعة السمة المقاسة، ويمكن الاكتفاء برابعة مستويات بدلا من خمسة.

اعتبارات بناء واستخدام سلالم تقدير

١-لا تضع سلم تقدير لتقديره شيء يوجد له مقياس إلا إذا كنت تريد محكا ثابتا لإثبات صدق ذلك المقياس فأنه لا يوجد محكات أخرى أكثر صدقا وثباتا من أدوات التقدير.

٢-حدد بعدا واحدا من أبعاد السلوك المراد قياسها فلا يجوز أن ننظر إلى سلوك الفرد على انه كتله واحدة.

٣-ضع أو اكتب كل بعد من أبعاد السلوك على شكل سؤال لزيادة التحديد والوضوح

٤-حدد معاني الألفاظ أو المصطلحات الدالة على درجة وجود السمة مثل (أحيانا) إذ لا بد من تحديد معناها على شكل نسبة مئوية.

٥-ناسب لغة المقياس مع لغة الشخص الذي سيستعمله.

٦-يفضل آن يقدر الصفة مقدرين لهم معرفة وخبرة بالسلوك.

سادساً دراسة الحالة(Case Study)

تعرف دراسة الحالة بأنها وسيلة إرشادية شائعة الاستعمال يستخدمها المرشدون والأخصائيون النفسيون في تجميع وتخليص اكبر قدر ممكن من المعلومات الخاصة بشخص المسترشد والتي تم جمعها عن طريق المقابلة والملاحظة والاختبارات النفسية بحيث تقدم صورة مجملة وشاملة لشخصية المسترشد ككل وذلك بهدف الوصول الى فهم أفضل لحالته وتشخيص مشكلته وأسبابها واتخاذ الإجراءات العلاجية المناسبة والتوصيات الإرشادية والتخطيط للخدمات الإرشادية اللازمة. فهي بذلك تحليل دقيق للموقف العام للحالة ككل. وقد تكون الحالة فردا أو أسرة أو جماعة. وهي كبحث شامل لأهم عناصر حياة المسترشد تشمل دراسة مفصلة للفرد في حاضرة وماضية فيما يتعلق با لجوانب التالية:-

- بيانات شخصية (كالاسم والعمر والعنوان والجهة المحيلة).
- التاريخ التطوري الحالة (اجتماعيا و أكاديميا والسمات الشخصية).

- التاريخ الصحي والفحوصات والعلاجات التي أخذت .

- التشخيص ويتضمن تحديد مستوى المشكلة (شديد / ضعيف/ متوسط)وتكرارها وزمن حدوثها.

وتعتبر دراسة تاريخ الحالة (case history) أو ما يطلق علية تاريخ الحياة (life history) جزء من دراسة الحالة وهو موجز لتاريخ الحالة كما يكتبه المسترشد أو عن طريق الوسائل الأخرى ويتناول دراسة مسحية طولية شاملة للفرد منذ ولادته والعوامل المؤثرة به وأسلوب التنشئة الاجتماعية والخبر آت الماضية والتاريخ التربوي والتعليمي والصحي والخبرات المهنية والمواقف التي تتضمن الصراعات النفسية وتاريخ التوافق النفسي وتاريخ الأسرة إن الفرق بين دراسة الحالة وتاريخ الحالة يكمن في أن دراسة الحالة تعتبر بمثابة قطاع يستعرض حياة الفرد أي أنها دراسة استعراضية لحياة المسترشد تركز على حاضر الحالة ووضعها الراهن، وتعتبر تطلعات المسترشد إلى المستقبل ومطامحه والشخص المثالي الذي يود إن يكون في المستقبل جزء هام من دراسة الحالة.أما تاريخ الحالة فهو بمثابة قطاع طولي لحياة المسترشد يقتصر على الماضي ويختص فقط بالخبرات الماضية للحالة.

خطوات إجراء دراسة الحالة

١- **قبول الحالة وتحديد المشكلة**:- يحلل المرشد أسباب الحالة عن طريق الاستعانة بالسجلات المدرسية وملاحظات المعلمين أو الأهل أو السيرة الذاتية أو غيرها من مصادر المعلومات ثم يصنف هذه المعلومات ويحللها وينظمها. وتتضمن هذه الخطوة وصفا للعملية الإرشادية والهدف منها والأساليب التي سوف تستخدم في العلاج وكذلك مناقشة المسؤوليات المترتبة على كلٍ من المرشد والمسترشد

٣- **تحديد اهتمامات المسترشد الحالية** ويتضمن ذلك تحديد مشكلاته وحاجاته وكيف يمكن الوصول إلى تلبية مثل تلك الاهتمامات والحاجات.

٤- **تحديد الأهداف**: يحدد المرشد والمسترشد الأهداف الإرشادية المراد تحقيقها ويتضمن ذلك تحديد السلوك و الظروف والمعيار المراد الوصول إلية. ويجب إن تكون الأهداف واقعية وإذا وجد المرشد إن المسترشد قد تردد في تحقيق أهدافه فان علية

إن يفحص مدى صعوبة هذه الأهداف ودافعية المسترشد والعلاقة الإرشادية

٥- **تحديد الاستراتجيات العلاجية**: يحدد المرشد الأساليب العلاجية التي سوف يتبعها في معالجة مشكلات المسترشد ويطلعه عليها ويحدد أفضل السياسات الأزمة لذلك.

٦- **رسم خط قاعدي وعلاجي** ليرسم السلوك المراد تغيره ومعرفة تكراراته ومن ثم تسجيل مدى التقدم عن طريق رسم الخط القاعدي العلاجي

٧- **تنفيذ الخطة العلاجية.**

٨ - **تقيم أداء المسترشد**: يقيم المرشد مقدار التحسن الذي طرأ على سلوك المسترشد وملاحظة هل أنة تحسن مناسب أو غير مناسب وذلك للحصول على تغذية راجعة ومعرفة مدى تحقيق الأهداف الإرشادية.

٩- **تقيم انجازات المرشد**: أي الجهود التي بذلها والسياسات التي اتخذها

١٠- **إنهاء الإرشاد**: يشرح المرشد للمسترشد الأسباب التي دفعته لوقف الإرشاد مثل استعراض التحسن والاتفاق معه على مراجعته إذا لزم الأمر

عوامل نجاح دراسة الحالة

لكي تنجح دراسة الحالة ولكي تكون ذات قيمة علمية يجب إن تراعي الشروط الآتية:

١-التنظيم والتسلسل والوضوح: وذلك لكثرة المعلومات التي تشملها دراسة الحالة

٢- الدقة والالتزام في تحري المعلومات وخاصة أنها تجمع عن طريق وسائل متعددة ومراعاة تكامل المعلومات بالنسبة للحالة ككل وبالنسبة للمشكلة.

٣- الاعتدال: ويقصد به الاعتدال بين التفصيل الممل والاختصار المخل، إذ لا بد من تحديد طول دراسة الحالة حسب طبيعة المسترشد وحسب هدف الدراسة. وهنا يجب الاهتمام بالمعلومات الضرورية وعدم تجاهل بعضها،و في نفس الوقت عدم التركيز على المعلومات الفرعية. وهذا ما يعرف بمبدأ الجهد أي إتباع اقصر الطرق التي تؤدي الى بلوغ الهدف

٤- الاهتمام بالتسجيل: وهذا مهم بسبب كثرة المعلومات مع تجنب المصطلحات الفنية والمعقدة.

مزايا دراسة الحالة

تمتاز دراسة الحالة مقارنة بوسائل جمع وتنظيم المعلومات بما يلي:-

١ - تعطي صورة ووصف شامل للشخصية باعتبارها اشمل وسائل جمع المعومات.

٢- تيسر فهم وتشخيص وعلاج الحالة على أساس دقيق غير متسرع مبني على دراسة وبحث

٣- تساعد المسترشد على فهم نفسه بصورة أوضح وتجعله يشعر بالرضا حين يلمس إن حالته تدرس دراسة مفصلة.

٤- تفيد بالتنبؤ وذلك عندما يتاح فهم الحاضر في الضوء الماضي ومن ثم تمكن المرشد من إلقاء نظرة تنبوئية على المستقبل.

٥- تستخدم لإغراض البحث العلمي والإغراض التعليمة في إعداد وتدريب المرشدين التفسيين.

عيوب دراسة الحالة

يؤخذ على دراسة الحالة بعض المأخذ أهمها ما يلي:-

١- تستغرق دراسة الحالة وقتاً طويلاً مما قد يؤخر تقديم المساعدة في موعدها المناسب وخاصة في تلك الحالات التي قد يكون فيها عنصر الوقت عاملا فعالا.

٢- إذا لم يتم جمع وتلخيص المعلومات بطريقة ماهرة فإنها تصبح عبارة عن حشد من المعلومات الغامضة عديمة المعنى يضلل أكثر مما يهدي

سابعاً. السجل الجمع((Cumulative record

يعرف السجل الجمع بأنه وسيلة تجميع وتنظيم وتلخيص المعلومات الجمعة بكافة الوسائل على شكل تتبعي وتراكمي بحيث ترتب لتغطي حياة الفرد في فترات دراسية مختلفة. وهو أما أن يكون صفحة واحدة تتضمن المعلومات الأساسية الخاصة بالمسترشد أو كتيب متعدد الصفحات يتضمن جميع جوانب حياة المسترشد وتقوم فكرة السجل المجتمع على

أساس أن الطالب كائن ينمو وأن عملية التربية مستمرة من المهد إلى اللحد.

مجالات استخدام السجل المجمع

يلجأ المرشد النفسي إلى استخدام السجل المجتمع في الحالات التالية:-

١- في حالة التعرف على التلاميذ الجدد واحتياجاتهم.

٢- في حالة التعرف على التلاميذ الذين يعانون من تأخر دراسي وكثيري التغيب والمشاكل.

٣- تصنيف الطلبة في الفصل الدراسي إلى مجموعات صفية حسب قدراتهم واستعداداتهم.

٤- في حالة تقديم المساعدات المالية والعينية.

٥- قبل مقابلة أولياء الأمور وعمل التقارير التي ترسل للأسرة.

٦- الإرشاد المهني والأسري و إجراء المقابلات ودراسات الحالة.

خطوات إعداد السجل الجمعي

١- تدوين الخطوط العريضة لموضوعات السجل وتصميم الجداول اللازمة بحيث تكون الكتابة أقل ما يمكن.

٢- وضع تعليمات لتعبئة السجل وهي ضرورية للمرشد كدليل للتعبئة.

٣- تدريب المرشد على كيفية تعبئة السجل وتفسير ما فيه من معلومات.

٤- تسجيل المعلومات بشكل مقروء وواضح والتعاون مع المدرسين في تسجيل المعلومات حتى تكتمل الصورة عن المسترشد.

شروط وصفات السجل المجمع

١- شموليته لجميع جوانب شخصية وحياة الطالب

٢- السرية بمعنى أن يكون السجل المجمع في أيدي أمينة لا يطلع عليه إلا المختصين وحفظه وتنظيمه في مكان خاص.

٣- أن تكون المعلومات جديدة ومستمرة خلال تاريخ التلميذ الدراسي.

٤- المعيارية: بمعنى أن تكون المعلومات المسجلة في السجل تستند إلى معيار أو متوسط

أداء أو سلوك معين بحيث يمكن مقارنة هذه المعلومات بـه ويتطلـب ذلـك تعريـف السلوكات والصفات إجرائيا.

٥- دقة و بساطة المعلومات واقتصارها على الخبرات والبيانات المهمـة وعـدم اكتظـاظ السجل بالمعلومات غير الضرورية.

و يلاحظ أن الكثير من المرشدين وطلبة الإرشاد يخلطون بين السجل الجمعي والسجل القصصي. فالسجل الجمع هو وسيلة لتنظيم وجمـع المعلومـات وتلخيـصها ضـمن جـداول ومستويات في حين أن السجل القصصي(Anecdotal record)يتضمن وصـف وتـسجيل موضوعي لحادثة سلوكية حدثت في الواقع في موقف معين، وتفـسير هـذه الحادثـة وتقـديم توصيات بشأنها وذلك بهدف تحديد المشكلات السلوكية للمـسترشد والمواقـف الـتي تحـدث فيها، وتحديد التأثير الفعلي والمتوقع لهذه المـشكلات علـى الآخـرين.كمـا يتـضمن الـسجل القصصي تحديد التغير الـسلوكي الذي يطرأ على المسترشد. وفنياً لابد أن يكون تفسير المرشد وتعليقه وتوصياته منفصلة عن السجل الذي يحتوي الواقعة. وكمثال على السجل القصصي لموقف سلوكي يسجل به المرشد الحادثة:

(بعد نصف ساعة من الجلسة وقف المسترشد وخرج من غرفة الإرشاد فتبعته إلى الممر وسألته أن كان لديه مشكلة فأجاب: أنا لا أريد أن أضيع وقتي فأنا غـير قـادر علـى فهـم مـا تقول. سألته لماذا؟ قال أن الاستراتيجيات التي تحدثت عنها لا يمكن تطبيقها في بيئتي المنزلية).

وبعد أن يسجل المرشد ملاحظاته هذه عليه ان يسجل تفـسيرا مناسـبا لمـا لاحظـه وفي الحالة السابقة يسجل المرشد ما يلي:

(يبدو أن المسترشد يعاني من ظروف أسرية صعبة ولديه خوفـا مـن الفـشل، وانـه لم يكن قد اعتاد على تطبيق أي مهارات لحل المشكلة في الماضي. ويبدو انه كان من الأفضل لو قمت بتقييم قبلي لأتأكد من امتلاكه للمهارات اللازمة إضافة إلى توفر بيئة أسرية مناسبة).

ثامنا: مؤتمر الحالة (case conference)

مؤتمر الحالة هو اجتماع مناقشة خاص يضم فريق الإرشاد، كما يضم كل أو بعض من يهمهم أمر المسترشد ويتعاملون معه، وكل أو بعض من لديه معلومات خاصة به و مستعد للتطوع والحضور شخصيا للإدلاء و المشاركة في تفسيرا الحالة وإبداء بعض التوصيات شريطة موافقه المسترشد. ويضم مؤتمر الحالة عادةً الأخصائي الاجتماعي والأخصائي النفسي والمدرس والمرشد والوالد ويضم في بعض الحالات محيل الحالة والمدير ويفضل إن تكون مجموعة الأعضاء المشاركين صغيرة تتكون من ٢٠ عضواً أو عدة أعضاء، كما يجب إن يكون الحضور للمؤتمر ايجابيا وتطوعياً كما يجب إن يتمتع الحضور بالحيوية والنشاط والمشاركة.

أنواع مؤتمر الحالة

هناك عدة أنواع من مؤتمرات الحالة منها:-

١- مؤتمر الحالة الواحدة: وهو الذي يكون خاص بحالة مسترشد واحد

٢- مؤتمر الحالات المتعددة: وهو الذي يكون خاصا بدراسة حالة مجموعة من المسترشدين كما في حالات الطلبة المتفوقين أو المتسربين أو ذوي المشكلات الشائعة وغيرهم.

٣- مؤتمر الأخصائيين: ويضم الأخصائيين في الإرشاد فقط لتبادل الآراء والتعاون في إعطاء الرأي والاستماع إلى التقارير واقتراح التوصيات

٤- مؤتمر الاخصائين وغير الأخصائيين: ويضم الأخصائيين وكل من يهمه أمر المسترشد من غير الإخصائين وهذا المؤتمر يكون خاصا بحالة واحدة فقط

٥- مؤتمر المرشد والمسترشد والوالد: ويضم المرشد والمسترشد واحد الوالدين أو كليهما وهو بهذا يكون مؤتمرا محدودا ويمكن إن ينضم إلية أي من أعضاء هيئة الإرشاد أو الآخرين بناء على طلب موافقة المرشد والمسترشد

الإجراءات العامة في مؤتمر الحالة

تتمثل الإجراءات في مناقشة الحالة من قبل جميع المشاركين ومناقشة أفضل الحلول لها. أي أنهم يقومون بتشخيص المشكلة ومن ثم يقدمون الاقتراحات والتوصيات بشأنها. ويتطلب عقد مؤتمر الحالة اتخاذ خطوات هامة هي:

١ - **الإعداد المسبق قبل عقد مؤتمر الحالة**: يجب على المرشد أن يحدد خطة عمل أو جدول إعمال المؤتمر مبدئيا على آن يترك مجالا حرا في نفس الوقت.كما يجب إن يتزود بكافة المعلومات التي تم الحصول عليها بالوسائل الأخرى لاستخدامها عند الحاجة إليها كذلك عليه إن يتصل بالأعضاء المشتركين لإعلامهم مسبقا بطبيعة المؤتمر وهدفه وتحدد الزمان والمكان والوقت الذي سيستغرقه المؤتمر بحيث يكون الجميع غير مشغولين في بأعمال أخرى.

٢ - **الافتتاح**: يفتتح المرشد مؤتمر الحالة بشرح هدفه،وتقديم ملخص عام عن الحالة بحرص بحيث لا يؤثر على أفكار وأراء وتوجهات الآخرين ويحدد بدقة زمن انعقاد المؤتمر وعلى وجه التقريب الزمن الذي سيستغرقه. وهذا مهم جدا حتى لا يطول المؤتمر وتتشعب الموضوعات ويضيع الوقت ويخرج الحاضرون عن الموضوع.

٣ - **جلسة المؤتمر**: تكون رئاسة جلسة المؤتمر بشكل عام للمرشد ويرى البعض إن الرئاسة يجب إن تكون بالتناوب بين أعضاء فريق الإرشاد النفسي الذين يشتركون فيه. ويجب إن يعمل المرشد على إشعار كل فرد من أعضاء المؤتمر بأهمية وجوده وضرورته.كما ينبغي ألا يسيطر هو أو غيره من الأخصائيين على جلسة المؤتمر . وأثناء الجلسة لابد أن يطلب المرشد من كل من الحاضرين تقديم معلومات عن شخصية المسترشد ومشكلته وبيئته و تقييم حالته العامة ويتضمن ذلك ما يتيسر من المعومات عن المسترشد وظروفه الأسرية وتطوره ونموه....... الخ، وتقديم التحليل والتفسير اللازم والتوصيات التي يراها مناسبة.

٤- **الختام**: في ختام المؤتمر يلخص المرشد كل ما قيل ويحدد نقاط الاتفاق والاختلاف ويجمع التوصيات الخاصة بالحالة (المسترشد) وفي بعض الحالات قد يحتاج الأمر إلى استيفاء بعض المعلومات من وسائل أخرى مثل الاختبارات والمقاييس وفي هذه الحالة يعهد للأخصائيين باستيفاء هذه النواحي.

عوامل نجاح مؤتمر الحالة

يساعد على نجاح مؤتمر الحالة وضمانه توافر شروط أهمها:-

1) **عقد مؤتمر الحالة في حالات الضرورة فقط**: فهناك حالات لا تستدعي عقد مؤتمر بشأنها. وهناك حالات يرفض المسترشدون إعلان حالاتهم في مؤتمر، أي إن هناك حالات يمكن اعتبارها حالة مؤتمر وحالات أخرى لا يمكن تناولها من خلال هذه الوسيلة

٢) **موافقة المسترشد**: يجب الحصول على موافقة المسترشد قبل عقد مؤتمر الحالة فبعض المسترشدين يأتون للإرشاد بشروط خاصة منها ضرورة الا يعرف أهلهم أو ذويهم أو أقاربهم أو معارفهم أو رؤسائهم أو أزواجهم، إن مثل هؤلاء المسترشدين لا يجوز عقد مؤتمر حالة بخصوصهم

٣) **مرعاه المعايير الأخلاقية**: يجب مراعاة أخلاقيات الإرشاد النفسي الخاصة بإسرار المسترشد أي إن المؤتمر يجب إن يقتصر على ما لا يعتبر سرا بالمسترشد نفسه: فضلا عن تأكيد السرية التامة لكل ما يدور في المؤتمر.

٤) **الحضور الاختياري**: يجب إن يكون حضور المؤتمرين برضا واختيار ودون إجبار حتى لا يكون حضورهم مجرد حضور روتيني عديم الجدوى. وهذا يجعل حضور المؤتمر متاحا ومفتوحا إمام المهتمين والمتحمسين لحضوره فقط.

٥) **اهتمام الحاضرين**: يجب إن يكون الحاضرين مهتمين بحالة المسترشد، متفهمين لطبيعة المؤتمر وهدفه والمطلوب من كل منهم إضافة إلى التزامهم بالجدية والموضوعية في إحكامهم وتفسيراتهم والنظر للأمور بتفهم وسعة أفق.

٦) **الجو غير الرسمي**: يجب إن يسود المؤتمر جو غير رسمي ولكن يجب في نفس الوقت إن يتوافر قدر من المسؤولية إذ يجب أن يكون لدى المؤتمرون معلومات هامة وحديثة ولازمة فعلا يدلون بها بمسئولية.

مزايا مؤتمر الحالة

يمتاز مؤتمر الحالة بما يلي.

- يزود المرشد بمعلومات عن المسترشد وشخصيته - خاصة تلك التي لا يمكن الحصول عليها من الوسائل الإرشادية الأخرى - تفيده في مناقشة الفروض المختلفة التي توضع عن الحالة وفي التشخيص وفي عملية الإرشاد نفسها
- يفيد في تجميع اكبر قدر ممكن من المعلومات من مصادر متعددة ومن وجهات نظر مختلفة في وقت قصير ويعتبر بمثابة استشارة وتبادل أراء تفيد في الحكم على التقديرات الآتية لكل من المرشد والمسترشد.
- يمكن التعرف من خلاله على من يستطيع إن يسهم في عملية إرشاد الحالة من غير أعضاء هيئة الإرشاد.
- يشعر أعضاء المؤتمر بفائدتهم وإسهامهم التعاوني في مساعدة المسترشدين.
- يعتبر الوسيلة النموذجية للاتصال بالأسرة وغيرها من مصادر المجتمع الأخرى في الإرشاد النفسي.

عيوب مؤتمر الحالة

- قد يستغرق وقتا طويلا ويعطي معلومات قليلة وغير منسقه.
- قد لا يتوفر الوقت لدى الكثيرين من المشاركين لحضور المؤتمر مما يهدده بالفشل.
- قد ينظر بعض المسترشدين للمؤتمر على انه كشف لخصوصياتهم ولا يجوز تدخل أعضاء المؤتمر.

6 الفصل السادس

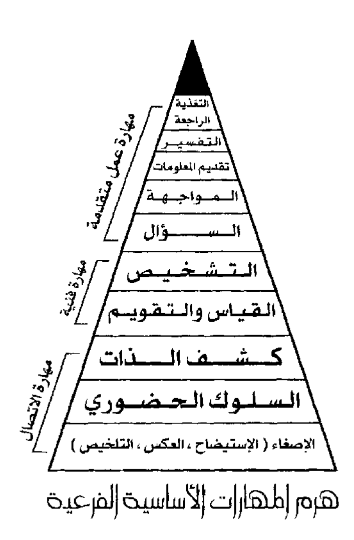
المهارات الأساسية في العملية الإرشادية

تمهيد

لم يساء فهم موضوع في الإرشاد النفسي مثلما أسيء فهم موضوع المهارات الارشادية ، فالكثير من المؤلفين والباحثين في ميدان الإرشاد النفسي يخلطون بين المهارات الارشادية وبين مواضع اهرى في الإرشاد مثل وسائل جمع المعلومات الارشادية أو الاستراتيجيات الإرشادية ، فنجد بعضهم يضيف الملاحظة أو دراسة الحالة و المقابلة لمهارات إرشادية ، وهي في واقع الأمر وسائل ارشادية تمثل الوعاء الذي تمارس بداخله هذه المهارات فالمرشد يستخدم مهارات الإصغاء والمواجهة العلاجية مثلاً : أثناء المقابلة ويستخدم مهارة التشخيص والقياس عند إجراء دراسة الحالة ... وهكذا لا شك أن مثل هذا الخلط في المواضيع يسبب الارتباك للمرشد النفسي والطلبة الدارسين للإرشاد ويعيق فهم طبيعة العملية الارشادية وأهدافها وهناك اعتقاد خاطئ لدى بعض العاملين في الإرشاد النفسي وهو أن الجلسة الارشادية تتطلب قدراً كبيراً من المهارات المتقدمة والمعقدة. فالواقع إن استخدام مهارة أو ماهرتين مناسبتين في الجلسة قد يفي بغرضها ويجدي نفعاً أكثر من الاستخدام العشوائي لمهارات متعددة وغير مناسبة.

هرم المهارات

تأخذ المهارات الارشادية بناءاً وترتيباً هرمياً معيناً يبدأ بمهارات الاتصال وبناء العلاقة الارشادية ويتدرج إلى المهارات النفسية حتى ينتهي إلى مهارات العمل المتقدمة ويندرج تحت هذه المهارات الأساسية مهارات فرعية (Micro-skills) يعتمد اختيار المرشد واستعماله لأي هذه المهارات على قدراته وفرضياته من جهة وعلى استجابات المسترشد ورسائله من جهة أخرى.والشكل التالي يوضح تدرج هذه المهارات حسب مراحل العملية الإرشادية.



هرم المهارات الأساسية الفرعية

ويتطلب العمل في مجال الإرشاد النفسي تعلم وإتقان المرشد للمهارات المبينة أعلاه حتى تكون بمثابة موجهات يهتدي بها في عمله وفي الصفحات التالية نوضح كل مهارة على حدا . يحتاج المرشد المبتدى خاصةً إلى التعرف على العديد من المهارات الارشادية والتدرب عليها وتطبيقها فضلاً عن الإعداد والأكاديمي . ويتم اكتساب هذه المهارات باتباع طريقتين:

١- إما بطريقة فردية على نفسه أو المحيطين به من أفراد الأسرة او الأقارب أو الأصدقاء وذلك باستخدام مشاكل افتراضية وفي هذه الطريقة يكون من الصعب تفهم الأفكار والمشاعر واستخدام المهارات بشكل ملائم ومتقن.

٢- ويمكن اكتساب المهارات عن طريق التدريب عليها تحت إشراف متخصصين ممارسين في الإرشاد النفسي حيث يطبق المهارات على مشكلات واقعية وهو الأفضل وفيما يلي أهم المهارات الأساسية الشائعة في الإرشاد:-

أولاً مهارات الإصغاء

لا يقل الإصغاء الفعال أهمية عن الكلام والتحدث فهو مهارات قد تكون أصعب من مهارات الكلام لما تتطلبه من تركيز وهي كما يقول ويفعل المسترشد. وهي مطلب أساسي لإتقان مهارات الإرشاد المتقدمة ونجاح الاستراتيجيات العلاجية. فالإصغاء الفعال ينظم العملية الارشادية بكاملها ويعتبر الأساس من كل مقابلة ارشادية.

ويفيد إتقان مهارات الإصغاء الفعال من قبل المرشد كل من المسترشد والمرشد نفسه فبالنسبة للمرشد فان إتقانه لمهارات الإصغاء الفعال يعطي فرصة اكبر لنجاح العلاقة الارشادية وتطبيق الخطة العلاجية وبدون ذلك فانه سيتجاهل المتطلبة الرئيسة التي يعاني منها المسترشد ويبدو وكأنه محقق في محكمة بدلاً من كونه مساعداً متعاوناً وداعماً. وفيما يتعلق بالمسترشد فان الإصغاء يعزز بقوة وعيه للحديث عن نفسه وخواطره والمشاركة بالمعلومات المهمة ويشجعه على الاختيار الصحيح للمواضيع وتحمل المسؤولية والتركيز في الجلسة الإرشادية.

مكونات عملية الإصغاء

قبل الحديث عن مهارات الإصغاء سنلقي الضوء على عملية الإصغاء من حيث مكوناتها أو القنوات الحسية التي يستخدمها المرشد في عملية الإصغاء الفعال.

إن عملية الإصغاء الفعال لرسائل المرشد اللفظية وغير اللفظية تتكون من ثلاث عمليات رئيسية هي:

- **استقبال الرسالة**

وهي عملية غير ظاهرة تضمن الانتباه السمعي والبصري الدقيق لما يقول المسترشد (الإصغاء).

○ **معالجة الرسالة**

وهي عملية غير ظاهرة أيضا تحدث في ذهن المرشد تتضمن التفكير وحديث الذات وتحليل الرسائل اللفظية للمسترشد.

- **إرسال الرسالة**

وهي عملية ظاهرة وملموسة تتضمن استجابة لفظية وغير لفظية بناءاً على عملية معالجة الرسالة.

وفي التطبيق الفعلي لمهارات الإصغاء قد يجد المرشد صعوبة أو يخطئ في العملية الثالثة (عملية إرسال الرسالة) والعملية الأولى (استقبال الرسالة) ويترتب على الخطأ والفشل في استخدام أي من العمليتين ما يلي:

- إحباط المسترشد.
- المناقشة الخاطئة لمشكلة المسترشد.
- اتخاذ قرار خاطئ لنوع الإستراتيجية المستخدمة في العملية الإرشادية.

ويسهل معالجة الأخطاء في إرسال الرسائل أكثر من معالجة الأخطاء في استقبال الرسائل.

وهناك قنوات حسية لعملية الإصغاء الفعال لا بد ان يستخدمها المرشد حتى يشعر المسترشد بان المرشد يصغي إليه وان مشكلاته تشاهد من منظوره الخاص. واهم هذه القنوات الحسية يمكن ذكر ما يلي:

١- **القنوات السمعية**:- وهي الكلمات التي يستخدمها المسترشد من حديث مثل (اسمع،أقول، اتحدث).
٢- **القنوات البصرية**:- مثل (واضح، انظر، يبدو، أرى أن..)
٣- **القنوات اللمسية**:- (اشعر، أحس ، المس).

وفيما يلي توضيح مفصل لمهارات الإصغاء الأربع (الاستيضاح، عكس المشاعر، إعادة الصياغة، التلخيص).

أولا: مهارة الاستيضاح

تشير مهارة الاستيضاح إلى السؤال الذي يتلو رسالة العميل الغامضة، وتبدأ عادة بعبارة هل تقصد بأنة......... أو هل تقول بأنة............. مع إعادة صياغة جانب من الرسالة العميل أو كل رسالته. بمعنى أخر يطلب المرشد من المسترشد ان يوضح بعض الكلمات أو العبارات بشكل اكبر وعليه التحقق من مثل هذه الرسائل قبل البدء بالإرشاد و قبل إعطاء القرارات السريعة (المتسرعة)

قد يلجأ المسترشد للتعبير عن معظم رسائله من الإطار المرجعي الخاص به، ولذلك قد تكون هذه الرسائل غامضة أو مشوشة، بسبب ما يستخدمه من صياغات، كصياغة الجمع (نحن)، أو الضمائر (هم)، أو كلمات مبهمة (أنت تعرف)، أو كلمات مزدوجة المعنى، وفي هذه الحالات يكون المرشد غير متأكد من معنى الرسالة وعلية أن يعمل على استيضاحها.

أهداف الاستيضاح

بإيجاز يمكن إن تلخيص أهداف الاستيضاح بالأتي:

١. جعل الرسالة التي صدرت من المسترشد واضحة وصريحة خالية من الغموض.
٢. تثبيت دقت إدراكات المرشد حول الرسالة.
٣. التحقق مما تم سماعة من المسترشد.

خطوات الاستيضاح:

١. التعرف على المحتوى اللفظي لرسائل المسترشد(عن ماذا أخبر المسترشد؟ ماذا قال المسترشد؟).
٢. التعرف على ما إذا كانت هناك أجزاء غامضة أو مبهمة أو مشوشة وتحتاج للتعرف على دقتها(كيف يمكن أن أسمع/ أرى/ أشعر لأبدأ الاستجابة؟!)
٣. تقرير بداية مناسبة للعبارة التي سيستوضح بها السؤال.(هل يمكن

وصف.........هل يمكن توضيح.......هل تقصد أن تقول.......).

٤-التعرف على مدى فعالية أسلوب الاستيضاح بمراقبة استجابات المسترشد،فمن خلال استجابة العميل يمكن للمرشد تحديد أن كان الاستيضاح مجديا أولا، لأن العميل يضيف أو يوضح أجزاء الرسالة.

ثانيا. مهارة إعادة الصياغة

تشير هذه المهارة إلى إعادة صياغة كلمات المسترشد وأفكاره كما تشمل على الانتباه الانتقائي الموجه نحو الجانب المعرفي من رسالة المسترشد، مع ترجمة أفكار المسترشد في كلمات من عند المرشد، فهي ليست ترديد لما يذكر المسترشد وإنما هي إعادة صياغة تقود إلى المزيد من النقاش أو حث المسترشد على التوسع في الحديث.

عند استخدام مهارة إعادة الصياغة لما تحمله رسالة المسترشد يراعي أن لا تكون بمثابة سخرية من المسترشد، فعندئذٍ لا تؤدي الهدف المطلوب وهو الاتساع في النقاش

مثال:

* المسترشد: أنا اعرف أنة لن يفيد حالة الاكتئاب التي لدي، أن أجلس في المنزل، وأنام في السرير طوال اليوم.

* المرشد: معنى ذالك إنك تعرف انك تحتاج إلى أن تتجنب البقاء في السرير، أو الجلوس في البيت طوال اليوم حتى تتخلص من حالة الاكتئاب.

هذه الاستجابة تحمل تكرار لما يقوله المسترشد، مما يقوده الى استجابة مقتضبة تدل على الموافقة دون توسع، أو قد يشعر العميل بسخرية منة ألحساسة بتقليد المرشد لما قاله.

* المرشد باستجابة أخرى أفضل من الأولى: أنت على وعي بأنك بحاجة الى أن تخرج من عزلتك، وتبتعد عن البقاء في السرير حتى تقلل من حالة الاكتئاب.

أهداف إعادة الصياغة:

١. إخبار المسترشد بأن رسالته فهمت مما يساعد العميل على زيادة توضيح أفكاره.

٢. تشجيع المسترشد على المضي نحو فكرة رئيسية وبشكل أعمق.

٣. مساعدة المسترشد على التركيز على موقف، أو واقع، أو فكرة، أو سلوك معين.

٤. مساعدة العميل على التوقف من تكرار حديثة.

٥. مساعدة العميل على حث أفكاره ومساعدته على اتخاذ القرار.

٦. تساعد المرشد في التركيز على المحتوى المعرفي في رسالة المسترشد.

خطوات إعادة الصياغة:

١. استرجاع رسالة المسترشد(بإعادة قولها في ذهن المرشد).

٢. التعرف على محتوى الرسالة، ما هو الموقف، الشخص، الموضوع، الفكرة....الذي تناقشه هذه الرسالة؟.

٣. اختيار بداية مناسبة تعاد من خلالها صياغة رسالة المسترشد مع مراعاة اختيار القناة الحسية التي يستخدمها المسترشد(سمعية،او بصرية، او حسية).

٤. ترجمة المحتوى الرئيسي أو التراكيب الأساسية إلى كلمات خاصة بالمرشد وتوجهها للمسترشد.

٥. الحكم على فاعلية الصياغة الجديدة من خلال الإصغاء وملاحظة استجابة المسترشد لما تم إعادة صياغته.

ثالثا. مهارة عكس المشاعر

في مهارة إعادة الصياغة يتم التركيز على المحتوى المعرفي إلا أنه في مهارة عكس المشاعر نركز على المحتوى الوجداني.

مثال لتوضيح الفرق بين عكس المشاعر وإعادة الصياغة.

المسترشد: إن كل شيء قد اختلف معي، الحياة تضيق أمامي، لقد انفض عني الأصدقاء، حتى المال لم يعد عندي منه شيء.

المرشد (إعادة صياغة): مع ذهاب الأصدقاء، وضياع المال، ليس أمامك شيء يمكنك القيام به الآن.

المرشد (عكس المشاعر): إنك تشعر بالضجر بسبب الظروف التي تمر بها الآن.

أهداف عكس المشاعر:

١. في حالة استخدامها بدقة وفاعلية تجعل المسترشد يشعر بأن المرشد متفهم لمشكلته.

٢. تشجيع المسترشد على المزيد من التعبير عن مشاعره حول مواقف أو أشخاص معينين.

٣. مساعدة المسترشد على التعامل مع مشاعره وهو أمر هام في الانفعالات والمشاعر الشديدة مثل الخوف والغضب.

٤. تقليل المشاعر السلبية لدى المسترشد تجاه العملية الإرشادية، وتقليل الصراع الذي يحصل بينه وبين المرشد فيما يتعلق بالكلام والإصغاء لكلا الطرفين، كما تساعد في تقليل حدة الغضب لدى المسترشد عندما يعرف أن مشاعره مفهومه وبالتالي يصبح أكثر استقبالا ويهيئ الفرص للمرشد لاستخدام الأساليب الإرشادية

٥. تساعد المسترشد على التميز بدقه بين مشاعره المختلفة كما أنها تساعد على تحسين فهمه للحالات المختلفة للمزاج.

خطوات مهارة عكس المشاعر:

١. الإصغاء لكلمات المشاعر التي تقع في سبع مجالات (الغضب، الخوف،عدم التأكد، الحزن، السعادة،القوة، الضعف)

٢. مراقبة السلوك غير اللفظي (التصرفات)

٣. عكس المشاعر مرة أخرى باستخدام كلمات أخرى
٤. بدء عبارة عكس المشاعر ببداية مناسبة مع مراعاة اتساقها مع أسلوب المسترشد في التعبير عن نفسه، مثال: يظهر إنك غاضب الآن
٥. إعادة الموقف الذي تحدث فيه المشاعر ويتم ذلك بإعادة صياغة مختصرة.

مثال:

المسترشد: أنا لا أستطيع أن آخذ اختبارات، إنني أكون قلق جداً، لا يكون أدائي مناسباً مع ما بذلت من جهود.

في هذه الرسالة: **الوجدان**: هو القلق، والموقف هو: أداء الامتحان.

المرشد (في عكس المشاعر): أنت تشعر أنك مشدود كلما أخذت اختباراً.

٦. التعرف على مدى فاعلية عكس المشاعر للعميل من خلال ملاحظة استجابته وردود فعله وتصرفاته.

مثال:

طالب تخلف عن رفاقه، يقترب موعد اختباره، يشعر بالخوف من الامتحان، ويخشى أن تتكرر تجربة الرسوب.

المرشد: أفهم أنك حزين لرسوبك العام الماضي، وأنك تشعر بالقلق لاقتراب موعد الاختبارات.

رابعاً مهارة التلخيص

يتطلب التلخيص انتباه شديد، وتركيز على رسائل المسترشد الشفوية وغير الشفوية،وهو تجميع بين اثنين أو أكثر من مهارتي إعادة الصياغة، وعكس المشاعر لتركيز رسائل المسترشد أو الجلسة نفسها، ويعرف بأنه مجموعة من التعبيرات والانعكاسات تكشف ما يريد العميل أن يوصله للمرشد

أهداف التلخيص:

١ـ الربط بين مجموعة من العناصر في رسائل المسترشد.

٢ ـ التعرف على موضوع مشترك يبدو واضحاً من عدة رسائل.

٣ـ مساعدة المسترشد على إيقاف استرساله بما يشبه الحكايات، فهو أداة جيدة، لمقاطعة المرشد.

٤ ـ أداة جيدة لتوجيه سير المقابلة وتقليل من سرعتها إذا كانت سريعة.

٥ ـ تهدئة الجلسة وإعطاء فرصة لالتقاط الأنفاس.

٦ ـ مراجعة التقدم الذي تم إحرازه في جلسة أو أكثر.

٧ ـ وسيلة هامة لإنهاء الجلسات وافتتاحها، وكذلك عند إنهاء عملية الإرشاد كلها.

خطوات التلخيص:

١ـ استرجاع رسائل المسترشد في داخل (سر) المرشد.

٢ـ التعرف على الموضوعات المتكررة في الرسالة.

٣ـ تخير بدايات عبارات التلخيص من قبل المرشد مع مراعاة استخدام الضمير (أنت) أو أداة النداء (يا فلان).

٤ ـ اختيار الكلمات التي ستستخدم في التلخيص.

٥ـ تقديم استجابة التلخيص من خلال الإصغاء للمسترشد وملاحظة موافقته أو عدمها لما تم قوله.

مثال:

إذا أردنا أن نلخص ما قمنا به خلال هذه الجلسة فبوسعنا أن نقول أننا قد تعرفنا بشكل عام على مشاغلك في الوقت الحاضر، ومن أهمها ميلك للعزلة، وصعوبة النوم.

وتلخيصاً لما سبق عن الاستماع وعملياته يمكن أن نضيف الآتي:

١ـ الاستماع للمسترشد: تعزيز قوي لزيادة وعي المسترشد للحديث عن أنفسهم وخواطرهم، وعدم الاستماع يؤدي إلى عدم مشاركة المسترشد لبعض المعلومات المهمة.

٢ ـ الاستماع الفعال يعطي فرصة أكبر للنجاح في العلاج، وعدم الاستماع يؤدي إلى تجاهل المشكلة الرئيسية.

٣ ـ الاستماع الفعال يشجع العميل الى اختيار المواضيع الصحيحة، وتحمل المسؤولية وتركيز في الجلسة.

٤ ـ عدم الاستماع الفعال يبدو المرشد كمحقق بدلاً من أنه مرشد متعاون.

مهارات السلوك الحضوري

وهي المهارات التي يستخدم فيها المرشد لغة الجسم والمسافة والحركة إضافة الى الاستجابات اللفظية الحضورية ويمكن التميز بين نوعين من السلوك الحضوري هما:

(١)- مهارات السلوك الحضوري الجسمي:-

وهي مهارات يستخدم فيها المرشد الرسائل غير اللفظية (لغة الجسم) بهدف تسهيل قدرته على الإصغاء والتذكر والحضور جسدياً وذهنياً وانفعالياً لأطول فترة من الوقت ويستفيد المسترشد من جراء استخدام المرشد لهذه المهارات في تعزيز الشعور بالأفضلية تجاه نفسه لان المرشد يعطيه كامل اهتمامه وطاقته وبناءاً على ذلك فان استخدامها يساعد على توثيق العلاقة الارشادية ويسهل عملية كشف الذات لدى المسترشد ويمكن التمييز بين أربعة مهارات فرعية من مهارات السلوك الحضوري الجسدي كما يلي:

أ- مهارة التواصل البصري (Eye contact)

وتتضمن هذه المهارة مقابلة المسترشد وجهاً لوجه والتواصل بالعينين معه بحيث تكون عينين المرشد في وضع مستريح فلا يكون البؤبؤ متسع كثيراً ولا ناعس مع الانتباه إلى عدم التحديق المستمر في عيني المسترشد.

إن استخدام هذه المهارة يعكس رسالة للمسترشد مفادها أن المرشد مهتم به ومنتبه لما يختبره المسترشد الآن وراغب في مشاركته.

ب- الميل قليلاً إلى الإمام (Lean forward)

يجلس المسترشد في هذه المهارة في وضع زاوية قائمة وليس منفرجة او حادة وبوضع مسترخي بحيث يكون وضع جسمه منفتحاً وليس منكمش كأن يضع يديه على كتفه أو وضع رجل على رجل مما يعيق حركاته وبهذا الوضع يعكس المرشد رسالة مفادها انه مندمج مع المسترشد ومستعد لتقبله ولديه الطاقة والمرونة الكافية لسماع ما يقول.

جـ- المسافة (Distance)

لابد أن يأخذ المرشد موضوع المسافة بينه وبين المسترشد أثناء الجلسة الإرشادية. وتشير الدراسات في هذا الصدد بان المسافة النموذجية بين المرشد والمسترشد تتراوح بين (١م. ـ ١,٨م.) وانه لابد أن يعطي المسترشد الحرية ليقرر هذه المسافة ويجلس في المكان الذي يريد.

د- مهارة اللمس والرتب على الكتف.(Touch)

تعتبر هذه المهارة من المهارات الحساسة والتي يجب ان يتوخى المرشد الحذر عند استخدامها حتى داخل الجنس الواحد (مرشد ومسترشد أو مرشدة ومسترشدة) لأنه قد يساء فهم هذه المهارة حسب ثقافة المسترشد وعلى كل فانه قبل اتخاذ القرار باستخدام هذه المهارة لا بد ان يأخذ المرشد الاعتبارات التالية:-

- ملاحظة مستوى الثقة مع المسترشد فكلما زاد مستوى الثقة تمكن استخدام مهارة اللمس.
- اخذ تاريخ المسترشد حول اللمس والانتباه الى أي تصرفات تشير إلى انه يكره اللمس وهل سيدركه على انه سلوك جنس ام سلوك أصيل.
- هل المرشد مهتم بمصلحة المسترشد أم مهتم باللمس لأجل أن يحصل على إعجابه أو إعجاب ذويه و المراقبين. وإذا مارس المرشد هذه المهارة وشعر بعدم ارتياحه فانه ينبغي عليه أن يتوقف عن اللمس ويعدل جلسته دون أن يشرح أي شيء عن اللمس أو سببه.

(٢) مهارات السلوك الحضوري اللفظي

وهي استجابات لفظية يستخدمها المرشد بهدف حث المسترشد على المزيد من الحديث وكشف الذات وهي تأخذ ثلاث أشكال من المهارات الفرعية هي:-

أ-المشجعات الصغيرة.

وهي عبارة عن صوت أو كلمة صغيرة تقال للمسترشد من اجل توجيه الحديث بينه وبين المرشد وقد تترافق هذه الكلمة أو الصوت مع هزة راس باتجاه أعلى - أسفل. وللمشجعات الصغيرة أهمية كبيرة في إشعار المسترشد باهتمام المرشد بحديثه مما يدفعه إلى المزيد من الحديث.

مثال:

المسترشدة:- لقد كنت دائماً اسعي إلى رضى زوجي.

المرشد:- اها...(مع هزة رأس).

ب- التشديد وإعادة الكلمات

تتضمن هذه المهارة التشديد على بعض الكلمات الواردة في كلام ورسائل المسترشد والتي يود المرشد التوسع في موضوعها.

مثال:-

المسترشد:- لقد قام والدي بعقابي أكثر من مرة.

المرشد:- بعقابك ؟! (إذ أراد أن يعرف كيفية العقاب وينفس مشاعر الغضب لدى المسترشد).

جـ- الفورية:-

وهي استجابة لفظية من طرف المرشد تصف الشيء الذي يحدث حالياً في العملية الارشادية يقوم بها عندما يكون المسترشد متردداً أو حذراً في الحديث أو التقرب. كذلك في حالته التحويل والتحويل المضاد والتوتر في العلاقة الارشادية وتسير هذه المهارات وفق

خطوتين رئيسيتين على النحو التالي:

- يعي المرشد ما يحدث خلال عملية التفاعل ويراقب التسلسل في التفاعل اللفظي بينه وبين المسترشد من خلال استقراء الرموز والإرشادات غير اللفظية بدون إظهار تحيزاته وتقيماته الخاصة.

- يضع استجابات لفظية يمكن من خلالها مشاركة المسترشد بأفكاره ومشاعره حول العملية الارشادية وقد تحتوي هذه الاستجابات على مهارات الإصغاء بلغة (أنا) مع التركيز على ما يحدث هنا والآن وعدم تأجيلها إلى نهاية الجلسة التالية.

إن استخدام مهارات الفورية حسب الخطوات السابقة يقلل من مسافة الدور بين المرشد والمسترشد ويسهل عملية كشف الذات وإيجاد الحلول لمشكلات المسترشد وتحديد معوقات الاتصال الفعال.

أمثلة توضيحية على مهارة الفورية

مثال(١):

المرشد: أنا اشعر بالانزعاج لأنك تريد أن تاخد وقت الجلسة كاملاً (فورية المرشد)

مثال(٢): المرشد: أنا مرتاح في العلاقة معك (فورية تعكس العلاقة)

مثال(٣): المرشد يبدو عليك الانزعاج (فورية المسترشد)

ثانياً: المهارات الفنية

وهي مهارات ترتبط بإجراءات تحديد المشكلة التي يعاني منها المسترشد وهي المرحلة الثانية من مراحل العملية الإرشادية، وهي تقسم إلى نوعين من المهارات هي مهارة القياس والتقويم و مهارة التشخيص. وفيما يلي توضيح لكلا المهارتين.

أ - مهارة القياس والتقويم (Measurement)

تشير مهارة القياس والتقويم إلى قياس كمي نسبي غير مباشر لعينة من السلوك عادةً ما يوجد به خطأ والذي لابد من التخلص منه بطرق إحصائية قبل استعمال وتفسير النتائج.

وعند تفسير النتائج تقارن عادةً بمعيار أو بمستويات مشتقة من سمات لأشخاص المائلين للمفحوص. وهي مهارة ترتبط بكيفية اختيار الاختبارات النفسية والتربوية التي تخدم العملية الارشادية وكيفية تقيمها وتطبيقها وتفسيرها.

ويتم عادة قياس جوانب محددة في الشخصية مثل الاستعدادات والذكاء والميول والقدرات واختبارات التكيف.... الخ. ويتطلب القياس النفسي الدقة والتحديد للقيم الكمية التي تقدر بها الصفات التي تتخذ أساسا للحكم والمقارنة.

إن إتقان مهارة القياس والتقويم لا يقل أهمية عن إتقان المهارات الارشادية الأخرى فكما لا يستطيع الطبيب أن يعمل بكفاءة بدون استخدام أدوات التشخيص كالسماعة ومقياس ضغط الدم وميزان الحرارة والتحاليل المخبرية كذلك المرشد في ميدان الإرشاد لا يستطيع العمل بدون إتقان مهارة استعمال الاختبارات وأدوات القياس وحتى لو امتلكها فان المهم هو حسن استعمالها.

وحتى يستطيع المرشد النفسي مزاولة مهنة الإرشاد بنجاح فان عليه ان يكون قادراً على إتقان مهارات القياس التالية:-

١- إن يفهم أساسيات الإحصاء الوصفي والتحليلي والقياس وان يعرف ويفسر مقاييس النزعة المركزية والتشتت والارتباط.

٢- أن يعد قائمة بالاحتياطات الرئيسية اللازمة للعملية الارشادية ويفهم دليل كل منها الذي يوضح طرق إدارتها (تطبيقها وتصحيحها وتفسيرها) ويلم بأحداث المعلومات حول هذه الاختبارات والصور المطلوبة لها.

٣- أن يتمكن من عرض نتائج الاختبارات شفوياً وكتابياً والبيانات الإحصائية سواء في جداول او رسوم بيانية ويناقشها مع المسترشد او ذويه ولا بد أن يعرف ماذا وكيف يعرض هذه النتائج.

٤- أن يقارن بين أنواع الدرجات (الخام، المعيارية، النسبية، المطلقة، المئوية، المئينية..الخ) وان يترجمها ويحولها إلى ما يعادلها مبيناً نقاط القوة والضعف في كل

منها وان يبين الطبيعة النسبية عند تفسير العلامات معيارية المرجع وان يستخدم معادلات الخطأ المعياري في تفسير كل علاقة بمفردها إضافة إلى تطبيق وحساب معادلة سبيرمان براون وكودر ريتشارد ستون.

٥- آن يعرف يُعرف المسترشد أو المفحوص بكيفية تطبيق الاختبارات ويهيئه للإجابة على فقرات الاختبار وينتبه لردود فعل المسترشد سواء اللفظية او غير اللفظية أثناء جلسة الفحص وان يخفض من قلق الاختبار لديه.

٦- أن يعرف كيفية استخدام الحاسوب في تطبيق وتفسير الاختبارات وكيفية قراءة تقارير الفحوص المحسوبة.

٧- أن يطلع على الالتزامات الأخلاقية و القانونية لتطبيق الاختبارات مثل حقوق المفحوص والمسؤوليات المهنية للمرشد.

ب- مهارة التشخيص (Diagnosis Skill)

تتضمن مهارة التشخيص تحديد أسباب وأعراض ونمط المشكلة وتحديد درجتها بدقة والتعرف على ديناميكيات شخصية المسترشد. وتعتمد مهارة التشخيص على جمع المعلومات واستخدام الوسائل الارشادية والعلاجية وصياغة الفروض العلمية والتي تتصل بمجموعة الاضطرابات العامة التي تتدرج تحتها الحالة موضع التشخيص. ولا بد ان يتضمن التشخيص وضع كل الاحتمالات الأخرى في الاعتبار وذلك عن طريق التشخيص الفارقي من اجل استبعاد الحالات المتشابهة. وتستلزم عملية التشخيص معرفة نظرية واسعة في المشكلات المختلفة وفي علم الامراض سواء النفسية أو الجسدية والتصنيفات الطبية لها، ولا شك أن الدقة في التشخيص تساعد على التنبؤ بمستقبل العلاج كما تساعد على اختيار طريقة العلاج المناسبة.وهناك ثلاث أنواع من التشخيص يستخدمها المرشد في عمله الإرشادي هي:

١-التشخيص الاكلينكي (Clinical Diagnosis)

عملية تشير إلى تشخيص الاضطراب من لحظة إلى لحظة وتحديد الأسباب والأعراض السريرية حسب تصنيفات الاضطرابات النفسية. وعلى أساس التشخيص يتم اتخاذ الأحكام

الإكلينيكية المتعلقة بالأعراض. ولا بد أن يضع المرشد في اعتباره طبيعة الاضطراب هل هي حادة أم مزمنة أم عابرة وهل تحدث في فترات زمنية متقطعة أم تتضمن اضطرابات نفس جسمية.

٢- التشخيص التنبؤي(Predictive Diagnosis)

تشخيص يعتمد على استخدام سجلات الفرد المختلفة ويعتبر السجل التراكمي من أكثر الوسائل استخداماً في التنبؤ بأداء الفرد المستقبلي. وعلى المرشد أن يأخذ باعتباره العوامل الخارجية عندما يضع تنبؤاته منتبها إلى استمرارية وجود العوامل القاهرة.

٣--التشخيص الفارقي(Deferential Diagnosis)

أحد أنواع التشخيص الذي يتضمن دراسة الأسباب المحتملة للحالات النفسية وتحديد مبدئي للاضطراب وفي الغالب فان ابسط طريقة أو منهج لاكتشاف ما ينظم حالة نفسية هو أن نسأل ماذا ؟ ولماذا؟ وفي حال الفشل على الحصول على إجابات دقيقة على مثل هذه الأسئلة المباشرة يجب البحث عن أدلة غير مباشرة تمكننا من الإجابة على نفس هذه الأسئلة. ومن اجل فهم وتصنيف الاضطرابات النفسية هناك ملاحظات لا بد إن تؤخذ بعين الاعتبار أهمها: تعرف الأسباب الأولية، والأسباب المساعدة أو التي عجلت في حدوث الاضطراب، وردود الفعل المميزة للشخصية، وردود الفعل والعوامل الطبيعية.

ثالثا: مهارات العمل المتقدمة

تتضمن هذه المهارات استجابات نشطة تؤثر مباشرة على المسترشد وتهدف الى زيادة وعيه بالأفكار والمشاعر والسلوكيات التي يحاول تجنبها والتي تفضي في طريق تكيفه وكذلك زيادة وعيه بالحاجة إلى التغيير من خلال إطار مرجعي خارجي أكثر موضوعية (الإطار المرجعي للمرشد)

ويعتمد استخدام هذه المهارات على مدركات المرشد وفرضياته من جهة وعلى رسائل واستجابات المسترشد من جهة أخرى ويفضل استخدامها بعد او متزامنة مع مهارات الإصغاء إذا أراد المرشد أن يكون أساسا قوياً من الثقة والاطمئنان لدى المسترشد.

ونناقش فيما يلي خمسة مهارات من مهارات العمل الأساسية في ميدان الإرشاد والعلاج النفسي على حد سواء وهي:

أولا- مهارة السؤال (Question)

إن السؤال الجيد له مكانته في الإرشاد والعلاج حيث يتم من خلاله البدء بالمقابلة الارشادية واستخلاص معلومات محدودة عن شخص المسترشد ويدفعه إلى الالتزام بالتواصل مع المرشد. وتعتبر مهارة السؤال من أكثر المهارات التي يساء استخدامها في العملية الإرشادية. ويرى المختص في الإرشاد ان متوسط الأسئلة في الجلسة الارشادية يجب أن لا يزيد عن خمسة أسئلة ولا بد من إعطاء المسترشد فرصة كافية للإجابة عن السؤال وعدم توقع جواب جاهز لديه ويحذرون من طرح عدة أسئلة في وقت واحد لان المسترشد في هذه الحالة سيجيب على السؤال الأسهل أو السؤال الأخير ويهمل بقية الأسئلة.

أنواع الأسئلة الارشادية

هناك أربعة أنماط من الأسئلة يمكن للمرشد أن يستخدمها في الجلسة الارشادية وهي:

١- الأسئلة المغلقة (Closed Question)

وهي أسئلة تتطلب إجابات محددة ومباشرة وقصيرة بحيث لا تتيح للمسترشد استخدام خياله ولا تشجعه على طرح المعلومات والمشاركة بها. ويستخدم المرشد هذا النمط من الأسئلة بهدف تضيق دائرة النقاش عندما يكون المسترشد ثرثاراً او عندما يرغب في جمع معلومات محددة وخاصة كذلك عندما يرغب في تحديد محكات او معايير لمشكلة المسترشد وفي الحصول على معلومات وبيانات عامة.

أمثلة توضيحية

- هل يوجد حالة اكتئاب في الأسرة؟
- هل ما زلت تعمل في التدريس؟
- متى بدأت تشعر بالاكتئاب؟

ولا يفضل استخدام نمط الأسئلة المغلقة في الحصول على معلومات عن المشاعر والانفعالات حيث تكون الأسئلة المفتوحة أكثر ملائمة.

فمثلاً عندما يوجه المرشد السؤال المغلق التالي للمسترشد:

- هل تحب والدك؟

فان ذلك استخدام خاطئ للسؤال يضع المسترشد في حالة ارتباك ويجبره على استخدام الحيل الدفاعية والأفضل أن يستخدم المرشد السؤال المفتوح كما هو موضح في المثال التالي:

- كيف تشعر تجاه والدك؟

٢- الأسئلة المفتوحة (Open Question)

وهي الأسئلة التي يطرحها المرشد على المسترشد وتعطي الثاني فرصة اكبر للحديث وطرح معلومات أكثر وتدفعه للالتزام بالتواصل مع المرشد مما يساعد في فهم طبيعة المشكلة التي يعاني منها وتتميز إجابات المسترشد على الأسئلة المفتوحة - مقارنة بالمغلقة - بأنها إجابات غير متوقعة وأنها تساعد في التعرف على نمط تفكير المسترشد.

ويفضل استخدام هذا النمط من الأسئلة أكثر من الأسئلة المغلقة لاسيما في الحالات التالية:-

١- عند بدء المقابلة الإرشادية.

مثال

- ماذا تود أن نناقش اليوم.

٢- عند استخلاص معلومات حول موضوع معين.

مثال

- اخبرني ماذا حدث بينك وبين والدك قبل أسبوع؟

- اخبرني عن أسلوب التفاعل مع أعضاء أسرتك؟

- كيف تدرس علة مادة الرياضيات؟

- لو لم تكن مكتئباً كيف تكون حياتك؟

- ما الذي يجعلك تعتقد انك غير قادر على العمل؟

٣- الأسئلة المزدوجة (Double Question)

يحدد هذا النوع من الأسئلة موقف المسترشد من موضوع معين حيث يكون لديه خيارين لا ثالث لهما وقد يصعب عليه اتخاذ قرار بشأن احدهما ويرى كل من (Ali & Graham، 1996) انه إذا أراد المرشد الوصول إلى قلب المشكلة فانه من المحتمل أن يقع في مصيدة الاستمرار في طرح الأسئلة دون انتظار الأجوبة. وأكثر الأسئلة المزدوجة شيوعاً في هذه الحالات هو السؤال المزدوج الذي يأخذ صيغة (إما...أو)

مثال

المرشد:- هل تجد في طلاق زوجتك حل لإنهاء الخلافات بينكما، او الانفصال المؤقت عنها حتى تهدأ النفوس وتعود حياتكما الزوجية كما كانت في السابق؟

٤- أسئلة الدقة والتحديد (Concreteness Question)

وهي أسئلة ذات صيغة خاصة تصمم بهدف الوصول إلى المعنى المحدد الذي يكون غامض في كلام المسترشد حيث يتحدث أحياناً عن خبرات ناقصة آو يختار كلمات لا تمثل حقيقة المعنى الذي يريد أن يقوله وتكون لغته مليئة بالفجوات مثل حذف بعض الحقائق أو التعميم لفكرة أو شعور أو خبرة دون وجود ما يدعمها من الحقائق

أمثلة توضيحية

- المسترشد:- جميع طلبة الصف يكرهوني.
-المرشد:- من هم الذين يكرهونك بالتحديد؟
- المسترشد:- ابراهيم افضل مني.
- المرشد:- بماذا هو أفضل منك؟
- المسترشد:- أنا قلق.
- المرشد:- من ماذا أنت قلق؟

خطوات طرح الأسئلة

هناك خطوات يتبعها المرشد عند استخدامه للمهارة السؤال على اختلاف أنماطه تتمثل فيما يلي:

١- تقرير الهدف من السؤال وهل هو ذو قيمة علاجية.

٢- طرح السؤال على نفسه قبل أن يطرحه على المسترشد فإذا أجاب عليه فلا داعي لطرحه على المسترشد.

٣- اختيار كلمات ومفتاح للسؤال فأداة (ماذا) تستدعي الإجابة بمعلومات وحقائق أما التساؤل باستخدام الأداة (كيف) فانه يرتبط بالعمليات النفسية والانفعالات، والأداة (لماذا) تدلنا على الأسباب والجوانب الفعلية والأدوات (متى وأين ومن) ترتبط بظروف الزمان والمكان والسؤال عن الاشخاص.

وهناك اعتبارات وتعليمات لابد أن يأخذها المرشد بعين الاعتبار عند استخدامه لمهارة السؤال أهمها:

ا-إعطاء المسترشد الفرصة الكافية للإجابة على السؤال وعدم توقع جوال جاهز لديه.

ب- ضرورة التمهيد للسؤال بعبارة عكس مشاعر أو إعادة صياغة لأن ذلك يعطي المسترشد انطباع أن المرشد متفهم لمشكلته؟

ج- تجنب استخدام مهارة السؤال إلا إذا دعت الحاجة لها لاسيما تجنب الأسئلة الإتهامية التي تثير ردود الفعل الدفاعية.

مثال:

- أين كان عقلك عندما طلقت زوجك؟

- الم تعلم بأنك خاطئ في هذا القرار؟

إن استخدام المرشد لمثل هذه الأسئلة التي لا هدف لها ربما يؤدي الى توقف المسترشد عن متابعة الإرشاد.

ثانياً- مهارة تقديم المعلومات

تتضمن هذه المهارة تقديم بيانات ومعلومات وحقائق معينة حول الخبرات والبدائل والأشخاص لاسيما عندما يتعلق هدف الإرشاد بالاختيار بين أكثر من بديل او فرصة. ولا شك أن قدرة الفرد على اتخاذ القرارات تزداد عندما يتمكن من توليد بدائل جديدة على ساس من المعلومات حيث يتمكن من الحكم على البدائل المتاحة له

وهناك غرضين رئيسيين لاستخدام مهارة إعطاء المعلومات هما:

الأول: مساعدة المسترشد على فهم الاختيارات والبدائل المتاحة له.

الثاني: تصحيح البيانات المشوهة وغير المنسقة أو الناقصة.

كما أن هناك شروط ينبغي أن تتوفر في المعلومات التي يقدمها المرشد للمسترشد هي:

- أن تكون معلومات مفيدة للمسترشد وغير متوافرة لديه.
- أن تتوفر الإمكانات والقدرات لدى المسترشد للاستفادة منها.
- أن تكون مختصرة وموضوعية بحيث يتذكرها المسترشد بسهولة. (Cormier of Cormier p.130).

طبيعة المعلومات التي يقدمها المرشد

تختلف المعلومات التي يقدمها المرشد من حيث الموضوعات والعمق والتأثير على المسترشد، فبعض المعلومات قد تؤثر انفعالياً على المسترشد وتجعله يقاوم الإرشاد وبعضها يؤثر ايجابياً ويقود إلى التغيير. وعموماً فان المعلومات التي يمكن تقديمها في الجلسة الارشادية تأخذ ثلاثة أنواع هي:-

- معلومات خاصة بعملية وإجراءات الإرشاد.
- معلومات تتعلق بنتائج المسترشد والبدائل والفرص المتاحة له.
- معلومات خاصة يطلبها المسترشد.

ولا بد أن يكون المرشد صادقاً في طرحه للمعلومات ولا يتوانى في ان يقول« لا اعلم» عندما لا تتوفر لديه معلومات معينة.

توقيت تقديم المعلومات

إن انسب وقت لتقديم المعلومات يكون عندما لا يعرف المسترشد الفرص والخيارات المتاحة وكذلك يكون غير واعٍ بالنتائج الممكنة لاختيار معين أو المخرجات لخطة أو أجراء معين. كما يحتاجها عندما يكون لديه معلومات ناقصة او غير صحيحة. ولا بد أن يقدم المرشد المعلومات في الوقت المناسب وعند الحاجة حتى يضمن عدم تجاهل المسترشد لها أو إهمالها. كما ينبغي تقديم المعلومات المهمة أولا حتى يتذكرها المسترشد.

كيفية تقديم المرشد للمعلومات

بعد أن يقدر المرشد المعلومات التي يحتاجها المسترشد ويقدر الأثر النفسي الذي يمكن أن تحدثه يمكن استخدام أسلوب المناقشة الشفهية والحوار الجشطالتي لهذه المعلومات. وإذا لم يتأكد من تفهم المسترشد للمعلومات بهذه الطريقة فإنه يمكن استخدام أسلوب الورقة والقلم في تقديم المعلومات والاستعانة ببعض الرسومات لتحديد النقاط الرئيسية في المعلومات.

ويفضل أن يحصل المرشد على انطباعات وردود فعل المسترشد حول هذه المعلومات وان يراجعها عن طريق تلخيصها وتكرارها مرة أخرى على مسامع المسترشد.

واخيراً ينبغي على المرشد أن يتجنب استخدام مهارة إعطاء المعلومات بهدف التهرب من ضغط الوقت أو من خوف المسترشد وكذلك عليه ان يتوقف عن إعطاء المعلومات عندما يشعر أن المسترشد يلجأ إلى طلبها لكي يتجنب مواجهة انفعالاته.

أمثلة توضيحية

* المسترشدة:- اشعر بالذنب من جراء ولادتي لطفل يعاني من تشوه خلقي في فكه ولا استطيع ان افعل له شيء.

*المرشد:- هناك أطباء متخصصون بالجراحة التجميلية هل حاولت مراجعتهم؟

* المسترشدة:- أن مستوى السكر في دمي يأخذ بالارتفاع علماً بأنني منتظمة في اخذ الدواء.

* المرشد:- عليك أن تعلمي أن الدواء وحده ليس كافياً لفحص مستوى السكر، وإنما

تحتاجين إلى إتباع حمية غذائية وممارسة تمرينات رياضية يومياً.

* المسترشد ضغط العمل الجديد بدأ يؤثر علي، فأنا عجول جداً وأحاول تحقيق عدة أشياء في وقت واحد ولكني لا انجح في ذلك عادةً.

* المرشد:- عليك آن تعي الحقيقة التي تقول ان الضغط المستمر يمكن أن يؤدي إلى مشاكل جسدية في حالة عدم تحقيق أهدافك خطوة خطوة وليس مجتمعة.(Cormier & Cormier p.137)

ثالثاً- مهارة التفسير (interpretation skill)

تتضمن مهارة التفسير فهم وإعطاء معنى لاستجابات المسترشد اللفظية وغير اللفظية يتجاوز نطاق هذه الاستجابات او المعلومات المجمعة بوسائل الإرشاد الأخرى بهدف تزويده بفروض حول العلاقات السببية أو المعاني التي تتخلل سلوكياته.

ويفسر المرشد استجابات المسترشد بالاعتماد على المعرفة السيكولوجية والظواهر النفسية، كذلك من خبرته مع الحالات الارشادية التي قام بها. ويتطلب التفسير دراية واسعة بآخر ما توصلت إليه الأبحاث والدراسات النفسية المنشورة والحكمة لاسيما فيما يتعلق في الإرشاد العلاجي والمواضيع ذات العلاقة، كما يتطلب ان يكون المرشد على دراية بخصائص الثقافات الفرعية للمجتمع الذي يعمل فيه، وأن يلم بالخصائص السيكولوجية لفئات خاصة من الناس مثل الأعزب والمتزوج والعانس والأرمل والشيخ والشباب.....

وتختلف مهارة التفسير عن باقي المهارات الارشادية التواصلية في انها تتعامل مع الجزء الضمني (غير الظاهر) في كلام المسترشد ذلك الجزء الذي لا يبوح به المسترشد علني .(p124 ،Cormier)

أهداف التفسير

هناك مجموعة من الأغراض تتحقق من جراء استخدام مهارة التفسير بفاعلية أهمها:-

١- مساعدة المسترشد على استيضاح أفكاره وانفعالاته وتمكينه من فهم سبب هذه الأفكار والانفعالات وكيفية تأثيرها عليه.وحثه على مواجهتها بدلاً من الهرب.

٢- إحداث تغيير في إدراك ومعرفة المسترشد في ما يتعلق بأفكاره ومشاعره وسلوكه وخبراته وبالتالي تنمية الاستبصار لديه ووضوح مفهومه لذاته من إطار مرجعي مختلف.

٣- كشف الصراعات اللاشعورية التي يعاني منها المسترشد والمساعدة في حلها وتحليل التحويل والمقاومة والتغلب عليها.

٤- زيادة دافعية المسترشد واهتمامه بعملية الإرشاد، وتحضيره لاستبدال السلوكيات الهازمة للذات بالسلوكيات الأكثر فاعلية.

٥- تطوير العلاقة العلاجية الإيجابية من خلال تعزيز الصراحة الذاتية للمسترشد وتعزيز مصداقيته.

محتوى موضوعات التفسير

يبدأ المرشد مهارة التفسير عندما تتجمع لديه المعلومات الكافية التي تساعد على ذلك وعندما يصبح المسترشد مهيئا معرفيا وانفعاليا للمشاركة به، وعندما يتقبل الموضوعات التي يمكن أن يقدم المرشد تفسيرا لها. وتشمل الموضوعات التي يقوم المرشد عادةً بتفسيرها ما يلي:-

- نتائج الاختبار والمقاييس النفسية.
- أسباب المشكلة (الأسباب المهيأه، والمرسبة، والحيوية، والبيئية..)
- الأعراض المرضية ورموزها ومعانيها وأهدافها.
- ديناميات العلاقة الارشادية.
- المشاعر والأفكار والمعاني الكافية التي يعبر عنها المسترشد خلال التداعي الحر وعلاقتها بمشكلته الحالية والمشكلات السابقة مما يساعد في استبعادها. ويمكن أن يفسر المرشد ما يستنتجه ويترجمه من المعاني الكامنة في كلام المسترشد.
- الصراعات التي يعبر عنها المسترشد خلال التداعي الحر وعلاقتها بمشكلات المسترشد

الحاضرة والماضية مما يساعده في استبصارها.

- تفسير جوانب معينة في شخصية المسترشد مثل أسلوب الحياة وحيل الدفاع وهدف الحياة وديناميكيات شخصيته لاسيما في الإرشاد التحليلي.
- تفسير الرموز الكافية في أحلام المسترشد عن طريق الطلب منه الكشف عن محتويات الحلم الواضحة.

قواعد استخدام مهارة التفسير

لكي تكون تفسيرات المرشد ناجحة وتحقق الفوائد والأهداف الإرشادية المرجوة لابد أن يراعي القواعد الذهنية التالية:

١- أن تكون التفسيرات دقيقة ومناسبة لمستوى فهم المسترشد وان تكون تفسيرات علمية مستقاة من النظريات العلمية شريطة أن تكون خالية من المصطلحات الفنية الصعبة، ولتسهيل ذلك قد يلجأ المرشد في بعض الحالات إلى استخدام وسائل معينة لإيضاح المعاني مثل الصور أو الرسومات (صورة الجهاز العصبي مثلاً) وعلى المرشد ان يستقي تفسيراته من خلال قيمه وتميزانه الشخصية.

٢- لا بد للمرشد أن يقدم تفسيراته لخبرات المسترشد ومشاعره بشكل متدرج وشمولي حيث يفضل البدء بتفسير الأشياء القريبة من الشعور والوعي ومن ثم الغوص أكثر طالما كان المسترشد قادرا على ذلك، مع ضرورة الانتباه إلى المقاومة والدفاع قبل تفسير الانفعالات والصراعات التي تسبب ذلك وعندما يتبع المرشد هذه القاعدة للتفسير فان المسترشد سيقبلها على المستوى المعرفي والانفعالي وتأتي العملية الارشادية ثمارها.

٣- صياغة العبارات التفسيرية بطابع تقريبي وليس قطعي مثل (ربما، اعتقد، من الممكن، يبدو وكأن) وهناك ثلاث عوامل تؤثر على محتوى وصياغة التفسير الذي يقدمه المسترشد هي:

أ- أن تكون وجهة النظر التي يستخدمها المرشد في التفسير متناقضة بشكل بسيط عن وجهة نظر وتفسير المسترشد لهذه المواضيع.

ب- لابد أن يركز المرشد على تفسير الأسباب التي يستطيع المسترشد التحكم بها.

جـ- الدلالة: بمعنى صياغة أفكار ومشاعر وسلوك المسترشد من خلال إطار مرجعي جديد ذو دلالة محددة.

ومن حيث التوقف الزمني لاستخدام مهارة التفسير فإنها تؤجل للجلسات الأخيرة ولا تستخدم في الجلسات الأولى لان التفسير يقوم على معلومات كافية كما ذكرنا سابقاً ومن حيث توقيت الجلسة نفسها فانه يفضل استخدام التفسير في الجزء الأول أو الأوسط من الجلسة وليس نهاية الجلسة.

وأخيرا ممكن أن يختبر المرشد فاعلية تفسيراته عن طريق ملاحظة ردود فعل المسترشد غير اللفظية مثل التبسم والاسترخاء أكثر في الجلسة أو التثاؤب، إضافة إلى الجوانب اللفظية التي تؤكد على فهم المسترشد للمشكلة من خلال الإطار المرجعي للمرشد.

أمثلة توضيحية.

* المسترشدة:- لا أدري لماذا تزوجنا أصلا؟!
* تفسير المرشد:- أنت الآن تمري مرحلة صعبة تجعلك تتساءلين عن فائدة الزواج وربما إنكارك هذا للزواج يسبب لك المزيد من الكآبة والانزعاج.
*المسترشدة:- بعد وفاة زوجي أصبحت متخوفة من مسؤولية تنشئة أولادي فقد كان زوجي يعينني كثيراً في ذلك. أنني لا أنام جيداً واشرب الكحول مما يسبب تشوش في تفكيري. وقد زاد وزني في الآونة الأخيرة ولا استطيع متابعة العمل في وظيفتي.
* تفسير المرشد:- من الممكن أن شربك بكثرة وعدم النوم جيداً وسيلتان لتجنب قبول مسؤولية تنشئة الأطفال واتخاذ القرارات.

رابعاً- مهارة المواجهة (Confrontation skill)

عادة ما يجمع المسترشد بين العديد من التناقضات بهدف تجنب الاصطدام بحقيقية مشاعره وأفكاره أو لتجنب إدخال أي تغير بناء على شخصيته أو ينبغي أن يكون الهدف من استخدام مهارة المواجهة مساعدة المسترشد على فحص هذه التناقضات والتداخلات في رسائله وتسهيل عملية التغيير وشحذ الإمكانات وحل الصراعات الداخلية لديه. ولتحقيق ذلك لابد أن تقدم بطاقة لطيفة وغير مباشرة وليس إفحامه وإيذائه.

ويرى (كاركوف وبرستون) ان المواجهة تتدرج من التحدي البسيط إلى الاصطدام المباشر بين المرشد والمسترشد وأضاف أن التحدي الخفيف يشحذ إمكانات المسترشد الشخصية. وبجمل القول انه يمكن للمواجه على أنها دعوة من قبل المرشد لمساعدة المسترشد على استطلاع مبررات سلوكياته الدفاعية وخاصة تلك التي تحول بينه وبين قدرته على إدراك حقيقة ما يدور حوله من أمور أو ربما تعيقه عن اتخاذ دوره الايجابي في حل مشكلاته.

أنواع التناقضات في شخصية المسترشد

هناك بعض الأنواع الرئيسية للرسائل المتناقضة والمختلطة التي يظهرها المسترشد والتي تتطلب استخدام مهارة المواجهة ومناقشة هذه التناقضات وفيما يلي أهمها:

أ- التناقض بين رسالتين لفظيتين (تناقضات علنية).

مثال:-

*المسترشد:- انا أحب أبي كثيراً لكن أتضايق عندما يطلب مني أن ادرس.

*المرشد:- تحبه وتتضايق من توجيهه لك كيف يكون ذلك؟

ب- التناقض بين رسالة لفظية وسلوك ظاهر

مثال:-

* المسترشدة:- أنا سعيدة جداً بقرار الانفصال عن زوجي (وهي تذرف الدمع).

* المرشد:- أنت تقولين انك سعيدة بالانفصال في حين تنهمر دموعك على خديك. كيف تصفين ذلك؟

جـ- تناقض بين رسالة لفظية وخطوات عمل

مثال:-

* المسترشد:- أنا مستمتع جداً في الإرشاد (وهو كان قد تأخر عن الجلسة ربع ساعة واعتذر عن الجلسة السابقة لها وقاطع جلستين إرشاديتين قبل ذلك).

* المرشد:- أنت تقول انك مستمتع جداً في العملية الارشادية في حين انك غير ملتزم بمواعيدها. كيف تصف ذلك؟

د- التناقض بين رسالة لفظية والسياق الذي تقال به.

مثال:-

* المسترشدة:- لا أعرف لماذا أتحمل سوء معاملته، واسمح له بضربي. أنا حقاً كرهه.
* المرشد:- أنت من جهة تقولين انك لا تحبينه ومن جانب آخر تبقين في البيت وتسمحين له بضربك، كيف تفسرين ذلك؟

مثال:-

* المسترشد:- ارغب في أن ترفع وزني ٢٥ كيلوغرام خلال شهر عن طريق التدريب الرياضي (في حين أن وزنه الفعلي ٥٠ كيلوغرام).
* المرشد:- أنت تريد أن ترفع وزنك إلى النصف عم طريق التدريب وهذا لا يتحقق في هذه المدة الزمنية.

هـ- تناقض بيت رسالتين غير لفظيتين (عدم تناسق في تصرفين)

و- تناقض بين شخص المسترشد وأشخاص آخرين.

أن مواجهة هذا النوع من التناقض يساعد في حل الصراعات الشخصية للمسترشد.

قواعد استخدام المواجهة

يمكن للمرشد أن يزيد من فاعلية وكفاءة استخدامه لمهارة المواجهة إذا اتبع القواعد البسيطة التالية:

١. يجب أن يعي ويتأكد المرشد من دوافعه للمواجهة بحيث لا يكون الدافع من استخدامها مضايقة المسترشد أو التنفيس عن احباطات المرشد وإنما يكون وسيلة لإعطاء تغذية راجعة ايجابية وتقوية العلاقات الارشادية.
٢. تستخدم مهارة المواجهة بعد أن تتجاوز العلاقة الارشادية المراحل الأولى وتتكون الثقة لدى المسترشد ويكون مستوى القلق منخفض لديه.
٣. ينبغي أن لا يثقل المرشد المسترشد بمواجهات عديدة تتطلب منه الكثير من الطاقة في وقت قصير أو أشياء لا يستطيع القيام بها بنجاح.

٤. هناك حدود للمواجهة فهي تلفت نظر المسترشد إلى الصراع الذي يعاني منه ووعيه بذلك يكون خطوة أولى بحل الصراع.

٥. قد يكون استخدام المواجهة كمهارة مفردة غير كافي لحل التناقضات الموجودة في رسائل المسترشد إذ قد يحتاج المرشد إلى استخدام أساليب ومهارات علاجية أخرى مثل الحوار الجشطالتي او لعب الدور أو تبادل الأدوار.

٦. يجب أن يكون المرشد نموذجاً حسناً أمام المسترشد في عدم إظهاره أي شكل من التناقضات.

ردود فعل المسترشدين اتجاه المواجهة

تختلف ردود فعل المسترشدين نحو المواجهة وفي واقع الأمر لا توجد طريقة محددة للتعامل مع هذه الردود لاسيما السلبية منها، وينصح في حالة ردود الفعل السلبية أن يلجأ المرشد إلى مهارات الإصغاء ويهيئ الأساس مرة أخرى للمواجهة. وفيما يلي أهم ردود الفعل التي يبديها المسترشدين تجاه المواجهة

١-التقبل الصادق

وهذه أفضل ردة فعل ويحدث ذلك عندما يتقبل المسترشد المواجهة لتناقضاته ويقر بالتناقضات ويفسرها.

٢- التقبل الزائف

يحدث هذا النوع من التقبل ربما لان المسترشد لم يستعد بعد للمواجهة وربما يرتبك المسترشد في هذه الحالة لاسيما إذا لم يكن المرشد دقيقاً في مواجهته.

٣- الإنكار

ينكر بعض المسترشدين وجود تناقضات لديهم باستخدام العبارات التالية:

- أنا لم اقصد أن أقول ذلك..
- كيف توصلت لذلك وأنت لم تجرب..
- انه موضوع تافه لا يستحق المناقشة(Egan، p.181)

خطوات بناء المواجهة الفعالة

هناك ثلاث خطوات لبناء مواجهة فعالة لابد أن يسير بموجبها المرشد بالتسلسل وبدقة وهي:

- **الخطوة الأولى**: تحديد التناقض في رسائل المسترشد عن طريق استخدام مهارة السؤال أو إحدى مهارات الإصغاء (لاحظ أن مهارات الإصغاء ضرورية جدا لإتقان مهارات متقدمة كما ذكر سابقاً)
- **الخطوة الثانية**: تلخيص العناصر المختلفة لهذا التناقض.
- **الخطوة الثالثة**: تقديم التغذية الراجعة عن طريق استخدام كلمات وعبارات تطابق كلمات وعبارات المسترشد والقنوات السمعية او البصرية أو اللمسية التي يستخدمها في الكلام.

وإذا لم يحل التناقض بعد إتباع الخطوات الثلاثة السابقة ربما يصبح من الضروري القول للمسترشد العبارة التالية:(أنت ترى الأمر هكذا.. وأنا ماراه هكذا) (Cormier p.118-123)

وأخيرا يمكن للمرشد أن يقيس مدى فاعلية مواجهته وتقييم عملية التغيير في تفكير وسلوك المسترشد من خلال مراقبة ردود فعله تجاه المواجهة عندئذٍ بإمكانه أن:

- يحدد ماذا يفعل المسترشد بخصوص التغيير في أي وقت أثناء المقابلة.
- يكتشف فاعلية مواجهته وأثرها على المسترشد (Ivey، p.190-196)

خامساً مهارة التغذية الراجعة (Feedback skill)

تتضمن مهارة التغذية الراجعة تزويد المسترشد بمعلومات عن كيفية أداءه لمهمة معينة بهدف مساعدته على النمو وفهم نفسه ومعرفة قدراته وتفاعلاته مع البيئة وتزويده بتوجيه ودعم لما تم انجازه بنجاح وما يمكن انجازه ثم إدراك وتصحصح آية مشاكل تواجهه.

اعتبارات استخدام التغذية الراجعة

هناك اعتبارات أساسية لابد أن يأخذها المرشد بعين الاعتبار عند استخدام مهارة التغذية الراجعة أهمها:

١- توفر درجة مناسبة من الدافعية لدى المسترشد لكي يستقبل التغذية الراجعة.
٢- يجب أن تقتصر التغذية الراجعة على ما يقوم به المسترشد ويلاحظه المرشد.
٣- لابد آن تحتوي التغذية الراجعة علة كمية من المعلومات المحددة وليس العامة شريطة ألا تكون هذه الكمية كثيرة جداً أو مبالغ بها وان تساعد المسترشد على تطبيق بدائل معينة.
٤- يفضل أن تعطى التغذية الراجعة مباشرة وإذا اضطر المرشد لتأجيلها فانه يجب أن يقدمها في أسرع وقت.
٥- تقدم التغذية الراجعة بلغة واضحة ومباشرة وان تقدم بأسلوب ونبرة صوت هادئة وليس أسلوب غاضب.
٦- لابد أن يذكر المرشد الجوانب الايجابية في شخصية المسترشد أولا ثم بعد ذلك يذكر الجوانب السلبية التي تتضمن الأخطاء والسلبيات وبعد ذلك يذكر ما يود تحقيقه أو انجازه لدى المسترشد لاسيما في التغذية الراجعة التصحيحية.

مصادر التغذية الراجعة.

إن أفضل من يقدم التغذية الراجعة هو المرشد النفسي لما يمتلكه من مهارات التواصل البشري. فهو أفضل من يلاحظ ويراقب انجازات وسلوكيات المسترشد ولابد أن التغذية الراجعة بطريقة فاعلة محددة وليس عامة حتى تكون استجابة تصحيحية وليس عقوبة.

وقد تقدم التغذية الراجعة عن طريق أشخاص آخرين (الوالدان، المعلمين، الأصدقاء) وذلك بالاتفاق مع المرشد والمسترشد بانجاز مهمة معينة او تصحيح سلوكيات محددة. وقد يقدم المسترشد التغذية الراجعة لنفسه بنفسه وذلك بملاحظة سلوكياته بعد أن يكون قد حدد أهدافا محسوسة ومقاسة وخطوات عمل محددة ومتسلسلة لما يرغب أن ينجزه، وبذلك يصبح مع الزمن مسؤولاً أكثر عن انجازه وسلوكياته ويستطيع تعزيز نفسه بنفسه.

وفيما يلي أمثلة توضيحية توضح مصادر التغذية الراجعة سواء كانت من قبل المرشد أو المسترشد آو أشخاص آخرين:-

*المرشد- أنت طالب متميز تحصيلياً وتحظى باحترام زملائك والمعلمين لكن كثرة مزاحك مع طلاب الصف تجعل بعضهم يسيء إليك. بإمكانك آن تتعامل معهم بجدية

واحترام وتتفاعل معهم بلطف واعتدال.(تغذية راجعة من قبل المرشد او شخص آخر).

*المسترشد لنفسه-لقد أحرزت علامات جيدة في مادة الرياضيات والعلوم ولكن علاماتي في اللغة العربية ليست في المستوى المطلوب. إني استطيع أن اعمل على زيادة علاماتي في اللغة العربية إذا خصصت ساعة إضافية لهذه المادة ولخصت النقاط الأساسية في كل حصة لغة عربية.

أنواع التغذية الراجعة

هناك أربعة أنواع رئيسية يمكن أن يستخدم المرشد واحدة أو أكثر منها حسب مرحلة الإرشاد وطبيعة الهدف الإرشادي للجلسة وهي:

أ. التغذية الراجعة التأكيدية (Confirmatory)

وهي التي يخبر من خلالها المرشد المسترشد بأنه يتقدم بنجاح نحو الهدف المحدد وحسب الخطوات المتفق عليها.

ب. التغذية الراجعة التصحيحية (Corrective)

يزود المرشد في هذا النوع من التغذية الراجعة المسترشد بالمعلومات التي يحتاجها من اجل أن يعود للخطوات التي ابتدأها بطريقة صحيحة ولكنه انحرف عنها قليلاً فيما بعد.

جـ. التغذية الراجعة التحفيزية (Motivating)

وهي التي يخبر من خلالها المرشد المسترشد عن النتائج الايجابية لإتباعه الخطوات الصحيحة وكذلك النتائج السلبية لعدم إتباع الخطوات الصحيحة وذلك بهدف إثارة دافعيته للعمل.

د. التغذية الرجعة التسهيلية (Facilitative)

وهي تلك التي يخبر من خلالها المرشد المسترشد بكيفية تأثير سلوك المسترشد عليه وبماذا يشعر حيال ذلك وماذا يرغب أن يعمل إذا ما استمر المسترشد في سلوكه بعد أن يكون قد حدد هذا السلوك.

إن هذا النوع من التغذية الراجعة يساعد المسترشد على فهم نفسه بطريقة أفضل

وكذلك على تغيير نفسه إذا رغب في ذلك.

سادسا: مهارة كشف الذات (Self-Disclosure)

تشير مهارة كشف الذات إلى استجابة لفظية من طرف المرشد يبوح بها عن خبرات شخصية تعكس أفكاره وانفعالاته واتجاهاته وكذلك بعض الأحداث التي مر بها والتي يعتقد أنها تتشابه نوعاً ما مع خبرات المسترشد وقد يكون كشف الذات أكثر فعالية إذا انتهى بسؤال مفتوح.

مثال:

- المرشد:- أنا أيضا أعاني من مشكلة مالية لقد تراكمت علي بعض الديون في الشهور الثلاثة الأخيرة ما رأيك ؟

أهداف كشف الذات

يشير(Egan) إلى جملة أهداف يحققها المرشد من استخدام مهارة كشف الذات هي:

١- إن المرشد أكثر حساسية ودفء ويقلل من مسافة الدور بين الطرفين.

٢- يزيد من قدرة المسترشد على التعبير عن مشاعره وأفكاره بسهولة ولا شك أن استخدام مهارة كشف الذات من قبل المرشد يزيد من مستوى كشف الذات لدى المسترشد.

٣- مساعدة المسترشد على تغيير إدراكات المسترشد وتطوير إدراكات ومفاهيم جديدة نحو مشكلاتهم يحتاجونها لتحقيق أهدافهم.

أنواع كشف الذات

يمكن التمييز بين أربعة أنواع من مهارة كشف الذات ويعتمد اختيار المرشد واستخدامه لأي منها على طبيعة المشكلة والهدف الإرشادي الذي يسعى المرشد والمسترشد لتحقيقه. كذلك يعتمد على شخصية المسترشد لاسيما المسترشد الكتوم المتحفظ في كلامه وفيما يلي عرض لأهم أنواع كشف الذات:

١- كشف الذات الوصفي (Demographic self disclosure)

في هذا النوع من كشف الذات يتحدث المرشد عن خبرات ومواضيع عامة وليس حميمة يعتقد أنها تتشابه مع المواضيع التي يمر بها المسترشد ولا باس اذا بدأ المرشد استخدام هذا النوع من الكشف في الجلسة الأولى شريطة ان يقتصر في الكشف على الميزات المعرفية والسلوكية.

مثال:

المرشد:- لقد عانيت من نقص مهارات الدراسة في حياتي المدرسية وانعكس ذلك على تحصيلي الدراسي.

٢- كشف الذات الحميمي (Personal self-disclosure)

يكشف المرشد في هذا النوع عن مواضيع شخصية أكثر خصوصية ويشير بشكل مباشر إلى المشاعر التي يعتقد أنها تتشابه مع المشاعر الضمنية لدى المسترشد ولابد أن يوضح للمسترشد كيف تغلب على المشكلات بهدف قيادته إلى إيجاد حلول.

مثال:

المرشد:- أنا اشعر بالقلق تجاه مستقبل أبنائي الدراسي لكني أحاول دائماً تحسين شروط النجاح الدراسية لديهم.

٣-كشف ذات سلبي (Negative -self disclosure)

يبوح المرشد في هذا النوع من الكشف عن معلومات وخبرات تعكس نقاط الضعف والمواقف الفاشلة التي تماثل خبرات المسترشد ويفضل عدم اللجوء الى هذا النوع من الكشف إلا في حالات يرى فيها المسترشد انه الوحيد في العالم الذي يعاني من مشكلته.

مثال:

المرشد:- أنا أيضا منفصل عن زوجتي. لقد كان زواجي جامداً وتعيساً جداً ولم ينجح.

٤- كشف ذات ايجابي (Positive-self disclosure)

يكشف المرشد في هذا النوع عن معلومات وخبرات تعكس نقاط القوة والمواقف الناجحة المشابهة لخبرات المسترشد وهو أفضل أنواع كشف الذات.

مقدار ما يكشف المرشد عن ذاته

فيما يتعلق بكمية او مقدار المعلومات والخبرات التي يكشفها المرشد عن نفسه فان الدراسات تشير إلى أن مقدار متوسط من كشف الذات يؤثر ايجابياً في المسترشد أكثر من كشف ذات كثير جداً او كشف منخفض جداً فالمقدار الكبير جداً من كشف الذات يجعل المسترشد يدرك بان المرشد يعاني من مشكلات وانه نفسه (المرشد) يحتاج للمساعدة والإرشاد ويحول الجلسة الارشادية إلى جلسة تبادل للقصص والمواضيع حول خبرات كلا الطرفين ويجعل كل منهما يتسابق في عملية الكشف في حين أن المقدار المنخفض جداً من كشف الذات يزيد من مسافة الدور بين الطرفين ويجعل العلاقة الارشادية أكثر جموداً ورسمية.

وينبغي أن لا يطيل المرشد الوقت الذي يستغرقه في مهارة كشف الذات حتى لا يستهلك الوقت المحدد للمسترشد لكي يكشف ذاته. كما أن عليه أن يأخذ في الاعتبار طاقة المسترشد في الاستفادة من كشف الذات فلا يقوم بكشف الذات إذا وجد أن ذلك يضيف عبئاً إضافيا على المسترشد الذي يكون محملاً بالأعباء بطبيعة الحال.

ولابد أن يعدل المرشد من محتوى كشف الذات بما يتلاءم مع المحتوى الذي يكشف عنه المسترشد فإذا كشف المسترشد عن خبرات ايجابية يكشف المرشد عن خبرات ايجابية مشابهة ويتجنب الكشف عن خبرات سلبية حتى لا يشعر المسترشد بالإحباط. كذلك عندما يكشف المسترشد عن خبرات حميمة فان المرشد يخطئ إذا كشف عن مواضيع أو خبرات وصفية عامة، وهكذا لابد أن يتلاءم نوع كشف الذات من قبل المرشد مع نوع وطبيعة كشف الذات لدى المسترشد.

الفصل السابع 7

تطبيقات العملية الإرشادية

أولا: التطبيقات في المدارس والمؤسسات التعليمية

إن الهدف الرئيسي للإرشاد التربوي هو تحقيق النجاح تربويا، ويتطلب تحقيق هذا الهدف معرفة وفهم سلوك الطلاب ومساعدتهم في الاختيار السليم لنوع الدراسة والمناهج المستقبلية وتنمية شخصية الطالب من جميع جوانبها.ويمكن تحديد الأهداف التي يسعى برنامج الإرشاد التربوي في المدرسة إلى تحقيقها بما يلي :

١- مساعدة الطلبة في رسم الخطط التربوية التي تتلاءم مع قدراتهم وميولهم وأهدافهم، و اختيار نوع الدراسة والمناهج المناسبة والمواد الدراسية التي تمكنهم من اكتشاف هذه الإمكانيات التربوية التي تلبي المستوى التعليمي الحاضر. وبالتالي النجاح في برامجهم التربوية.

٢- إثارة الدافعية والحافز للتحصيل الدراسي عن طريق برنامج التعزيز وتوجيههم إلى أساليب وعادات الدراسة الصحية لمساعدتهم على المرور بخبرات النجاح ذات الأثر التعزيزي في زيادة الدافعية

٣- تزويد الطلبة بالمعلومات المتنوعة في المجالات العلمية والاجتماعية و المهنية والصحية في سبيل وقايتهم من الوقوع في المشكلات .

٤- علاج المشكلات السلوكية والانفعالية التي قد تظهر عند بعض الطلاب عن طريق تخفيف أو إزالة أسبابها وتدريب الطلبة على مهارات شخصية واجتماعية تساعدهم على التعامل مع المشكلات.

٥_ تشخيص وعلاج المشكلات التربوية التي تأتي في مقدمتها مشكلة تدني التحصيل الدراسي ومشكلات نقص المعلومات عن التخصصات والمهن، والتسرب وكثرة الغياب والهروب، وسوء العلاقة مع المعلمين والطلبة في المؤسسة التربوية، ومشكلة الاختيار المهني والأكاديمي، ومشكلات الإعاقة العقلية البسيطة.

ويعتبر الإرشاد الأكاديمي(Academic counseling) من المجالات الأساسية في برنامج الإرشاد التربوي والذي يختص بتقديم المساعدة للطلبة من خلال العلاقة الإرشادية بين المرشد أو المعلم أو كليهما معا وبين الطالب بهدف تنمية إمكانياته ومهاراته الدراسية ومواهبه ا الكامنة وحسن توظيفها في عملية التعلم والأداء المدرسي.

كما يتوجه الإرشاد الأكاديمي إلى مساعدة التلاميذ في التعامل بإيجابية مع ما يواجههم من مشكلات أو صعوبات دراسية والارتقاء بمهاراتهم المعرفية وأساليب الاستذكار ومعالجة المعلومات وحل المشكلات ومهارات التعلم الذاتي

الحاجة إلى برنامج الإرشاد التربوي في المدارس

يحتاج الطلبة إلى خدمات الإرشاد التربوي تماماً كحاجتهم إلى توفر المناهج والطرق الدراسية المناسبة والمعلمين الأكفاء والوسائل التعليمية الحديثة والمرافق المدرسية المريحة ، فقد تنبه صناع القرار التربوي في مختلف الأنظمة التربوية إلى مشكلة تربوية مفادها : (أن هناك حاجات إرشادية (Counseling needs)قد لا يستطيع الطالب إشباعها في إحدى مراحل النمو سواء لأنه لم يكتشفها بنفسه أو لأنه اكتشفها ولكنه لم يستطع إشباعها بالاعتماد على نفسه فحسب. وعلى المرشد مساعدة المسترشد على إشباع تلك الحاجات والتي تسهل عملية تحقيق مطالب النمو في مرحلة نمائية معينة والانتقال إلى المرحلة التالية بسهولة وأمان. وفيما يلي عرض لأهم الحاجات لطلبة المدارس التي يجب أن ينتبه لها المرشد التربوي عند تخطيطه لبرنامج الإرشاد:-

- الحاجة إلى امتلاك المهارات الحياتية والمعرفية: مثل مهارة معالجة المعلومات وتفكير حل المشكلة ومهارة تكوين العلاقات الايجابية مع الآخرين والمهارات الدراسية..... الخ والتي تمكنهم من التكيف المدرسي السوي.

- الحاجة إلى التقبل والاستحسان من قبل الآخرين: ويعطي تحقيق هذه الحاجة الطالب الإحساس بالمكانة الاجتماعية ويساعده على تطوير المعايير الأخلاقية وعدم إشباع هذه الحاجة يقود الطالب إلى العزلة والنبذ والكراهية للمدرسة. (يلاحظ أن الحاجتين السابقتين تختصان بطلبة المراحل الدراسية الأساسية ولا يعني أنهما غير ضروريتان للمراحل الدراسية المتقدمة).

- الحاجة إلى تقدير الذات: يحتاج الطلبة إلى التقدير من قبل المحيطين بهم ويتأثر إشباع هذه الحاجة بمستوى الأداء الأكاديمي والكفاءة الاجتماعية وتوفر المهارات التي تتعامل مع الضغوط النفسية.

- الحاجة إلى التكيف مع التغيرات الجسمية والفسيولوجية التي قد تسبب حرجا إزائها وتؤثر على مفهوم الذات.

- الحاجة إلى الاستقلال الانفعالي عن الوالدين وتكوين الهوية الشخصية (Self-identity). حيث يمر الطالب بمراحل وسلسلة من الخطوات تؤثر في تكوين هويته الشخصية، المرحلة الأولى تبدأ بتقمص شخصيات الأفراد المحيطين به في مرحلة الطفولة وبطريقة عشوائية تجعل شخصيته متشعبة الأدوار، وقد يؤدي ذلك إلى اضطراب الشخصية إذا لم يتم التخلص من هذا التشعب ويتم التخلص من هذا التشعب عادةً في بداية مرحلة المراهقة وهي مرحلة انتقالية هامة يتخطاها المراهق إذا نجح في تكوين هويته الشخصية المستقلة والثابتة السمات والأدوار.مع الأخذ بعين الاعتبار الاحتفاظ بجسور الود والاحترام والثقة والتفاهم مع الوالدين والمعلمين والكبار في المجتمع.

- الحاجة إلى المعلومات والبيانات عن الحياة الاجتماعية والمهنية والاقتصادية والتي تفيد الطلبة في تقييم الأحداث بالمنظور العلمي الواقعي وتطوير القدرة على التفكير التجريبي وصياغة المفروض والتنبؤ حول المستقبل.

المشكلات التربوية الشائعة في المدارس

لا بد للمرشد التربوي من التعرف على المراحل العمرية المختلفة للطلبة وخصائص المظاهر الإنمائية في كل مرحلة وما يرتبط بها من مشكلات قد يواجهها الطلبة، حيث يفيد من هذه المعرفة كثيرا عند تصميم برنامج الإرشاد وتقديم خدماته الإرشادية ويعد التعرف على هذه المشكلات والتعامل معها وأسس فحصها وتشغيلها ودراستها من الأدوار والمهمات الرئيسية للمرشد التربوي في المدرسة. ويمكن التمييز بين ثلاثة أنواع رئيسية من المشكلات المدرسية التي قد يعاني منها طلبة المدارس خلال المراحل الدراسية المختلفة كما يلي:

أولا: المشكلات الانفعالية

وهي مشكلات ترتبط بعدم الشعور بالأمن وتؤثر سلبا على الجانب الانفعالي النفسي من شخصية الطالب وأكثر هذه المشكلات شيوعا تذكر ما يلي:-

١) المخاوف المرضية: (Phobia)

تشير هذه المشكلة إلى الخوف غير المنطقي والغير مبرر من شيء أو نشاط أو موقف وهو خوف لا يتناسب عادة مع موضوع الخوف ينتج عنه تجنب لهذا لشيء أو النشاط أو الموقف. ومن أهم المخاوف التي يعاني منها طلبة المدارس والتي أكدتها الدراسات والأبحاث الخوف من الالتحاق بالدراسة لا سيما في المرحلة الأساسية وذلك بسبب الانفصال المفاجئ عن الوالدين كما يعاني أطفال هذه المرحلة من الخوف الاجتماعي الذي يتمثل في عدم القدرة على التفاعل في النشاطات وتكوين اتجاهات سلبية نحو المدرسة والمعلمين والطلبة.وتحتاج مشكلة الخوف المرضي إلى التعاطف والتفهم من قبل المعلمين والعاملين في المدرسة بعيدا عن أساليب الكف (النهي) والعقاب العشوائي.

٢) القلق: (Anxiety)

يعتبر القلق حجر الزاوية في حدوث المشكلات المدرسية التي ترتبط بضعف القدرة على التركيز الذهني وتدني التحصيل ويشير القلق كمشكلة تربوية إلى حالة من التوتر الداخلي تكون أسبابها غير ظاهرة أحيانا وتؤدي إلى أعراض جسدية ونفسية أهمها التوتر العضلي وتسارع ضربات القلب والتعرق وقلة التركيز.

ويتعامل المرشد التربوي مع حالات القلق بتشجيع التلاميذ على التعبير الحر عن مشاعرهم من خلال المقابلة الإرشادية للطلبة المراهقين وأسلوب الإرشاد باللعب بالنسبة للأطفال كما يتم مقابلة ولي أمر الطالب والطلب منه أن يتواصل مع ابنه أكثر في المنزل ومشاركته اهتمامه ونشاطاته عندما لا يكون قلقا وذلك لتعزيز استجابة الاسترخاء.

٣) الخجل(Shame)

يعتبر الخجل من أكثر الاضطرابات الشخصية والاجتماعية التي يعاني منها الطلبة في المرحلة الابتدائية والثانوية. ويطور الطالب الخجول حالة من تجنب التفاعل الاجتماعي والانطواء وعدم امتلاك القدرة على التعبير عن الأفكار والمشاعر. وتتسبب في هذه المشكلة عدة عوامل أهمها: نقص الثقة بالنفس، وعدم الشعور بالأمن، كذلك أسلوب الحماية الزائدة، والنقد المستمر للشخص، والسخرية وعدم الاهتمام، ويلعب النموذج ألوالدي الخجول دوراً مهماً في حدوث المشكلة ولا شك أن الإعاقة الجسمية تعتبر عاملاً حيوياً في تطور هذه المشكلة.

٤) الاضطرابات المزاجية (Mood Disorders)

وهي اضطرابات تصيب الجانب الانفعالي من شخصية الطالب وتؤثر في الجانب المعرفي والاجتماعي وتتميز إما بهبوط حاد أو ارتفاع في المزاج و في حالات نادرة يتأرجح المزاج بين الهبوط والارتفاع ويسمى عندئذ هوس اكتئابي (اضطراب ثنائي القطب) وتؤثر هذه الاضطرابات على التكيف المدرسي والتحصيل الدراسي. ويشخص اضطراب المزاج اذا استمرت الأعراض الهوسية آو الاكتئابية لأكثر من أسبوعين. ويصيب هذا النوع من الاضطراب الطالب عادة في مقتبل العمر ويقسم إكلينيكيا إلى نوعين هما:_

أ-اضطراب مزاج عصابي يبقى المريض في هذا النوع على اتصال بالواقع.

ب- اضطراب مزاج ذهاني ينفصل فيه المريض عن الواقع ويعاني من الهلوسة والأوهام.

وتؤدي هذه الاضطرابات عادةً إلى تعبيرات صريحة أو ضمنية عن مستوى الانفعال (المزاج).وعادةً ما يحث مثل هذه الحالات الانفعالية ـ وبغض النظر عن اتجاهها ـ مثيرات خارجية يدركها الفرد، وقد تتسبب في بعض الأحيان بفعل مثيرات داخلية تتمثل بتفكير الفرد حول بعض الأحداث والمواقف أو الأشخاص ومعتقداته حول ذلك.ويمكن أن نميز بين ثلاث حالات انفعالية يمكن أن يعاني منها الطلبة في اي مرحلة تعليمية وهي:

١) الاكتئاب(Depression)

وهي حالة انفعالية تتضمن انخفاض وتكدر في المزاج يؤدي إلى الحزن واليأس والقنوط والتشاؤم لاسيما في فترة الصباح، وتتميز بمجموعة من الأعراض أهمها صعوبة النوم في بداية الليل أو عند الفجر وفقدان الشهية، وتؤدي قلة النوم وفقدان الشهية الى نقصان الوزن وانخفاض القدرات الذهنية والجنسية بطبيعة الحال. كما تظهر مجموعة من الأعراض ذات الطبيعة النفسية مثل العزلة والتشتت والتوقف عن ممارسة الهوايات والخمول. وتتسبب حالة الاكتئاب أما نتيجة أحداث حياتية قاسية كالتعرض للإساءة بمختلف أشكالها أو فقدان شخص عزيز أو مبلغ كبير من المال.

كما أن نظام معتقدات الفرد قد يساهم إلى حد كبير في التمهيد لحدوث حالة الاكتئاب فالطبيب النفسي (بيك) أشار إلى أن هناك ثلاث معتقدات لا عقلانية تقود الفرد الى حالة الاكتئاب وهي: (أنا سيء) و(الناس سيئون) و(المستقبل سيء) وقد سمى بيك هذه المعتقدات الثلاثة بمثلث الاكتئاب المعرفي. وبناءً على ذلك وضع منهجاً للعلاج يستند على تحديد هذه الأفكار ومن ثم تفنيدها لدى المريض باستخدام استراتيجيات العلاج السلوكي المعرفي، وقد لاقت طريقته هذه- إضافة إلى استخدام العلاجات الدوائية Tricycles) (Antidepressantsاستحسانا لدى الأطباء والمعالجين النفسيين في القرن الحادي والعشرين

٢)الحساسية الانفعالية (Emotional sensitivity)

وهي حالة تشير إلى عدم قدرة الطالب- ولاسيما في مرحلة المراهقة – على التحكم بانفعالاته وذلك بسبب عدم تحقيق التكيف مع البيئة المحيطة به مثل الأسرة أو المدرسة أو

المجتمع. والطالب الذي يعاني من الحساسية الانفعالية يدرك أن طريقة معاملة الآخرين له لا تتناسب مع ما وصل إليه من نضج.وقد ترجع الحساسية الانفعالية إلى عجز الطالب المراهق المالي الذي يقف دون تحقيق رغباته وحاجاته. كما تلعب التوقعات المبالغ بها من قبل الكبار بخصوص الانجاز الأكاديمي سبباً هاماً في تكوين الحساسية الانفعالية.

٣) الهوس الاكتئابي(Manic Depressive Psychosis)

اضطراب ذهاني يتأرجح فيه المزاج بين الارتفاع والهبوط ويأخذ صورة النشوة أو التوتر، حيث يعاني الفرد من كثرة الحركة والتنقل والتمرد على السلطة والثرثرة المتواصلة ويقترن ذلك عادة ببعض الهلوسة والأوهام التي يدور محتواها حول العظمة أو الجنس، ويتشتت التفكير، وقد يقوم الفرد نتيجة لذلك بارتكاب بعض الأخطاء والمخالفات القانونية او ممارسة سلوكيات عدوانية.

وهنالك زمرة من الأعراض النفسية الأساسية التي تميز هذا الاضطراب مثل ارتفاع الشبق الجنسي وقلة النوم وتكون هذه الأعراض بمثابة أشارات أولية تسبق حدوث الحالة بأيام قليلة ، وقد يتخلل هذه الحالة من الهوس فترة- قد تكون قصيرة أو طويلة- من الاكتئاب والحزن أو قد تتساوى فترة الاكتئاب مع فترة الهوس.و تعالج هذه الحالة بإعطاء المريض علاجات دوائية(عقار الليثيوم ومضادات الاكتئاب).

وجدير بالذكر أن الطالب الذي يعاني من الحالات الثلاث السابقة يحال إلى الطبيب النفسي المختص في علاجه أما الحالات البسيطة مثل الاكتئاب والتي تدخل ضمن النوع الأول فأنه يمكن أن يتعامل معها المرشد التربوي من خلال الاستراتيجيات السلوكية المعرفية.

ثانيا: المشكلات التعليمية:

يهدف التعليم في المرحلة الأساسية إلى إكساب التلميذ المهارات المعرفية الأساسية (القراءة ، الكتابة ، التحدث ، الحساب) إضافة إلى المهارات والاتجاهات الحياتية الضرورية لتكوين علاقات سوية مع الآخرين أما في المراحل المتوسطة والعليا فتتركز الأهداف التعليمية على تطوير القدرة على التفكير التجريدي وتفكير حل المشكلات إضافة إلى زيادة رصيد

الطالب من المعلومات والاتجاهات الإيجابية نحو نفسه والعالم من حوله ولاشك إن بعض التلاميذ يتعرضون لمشكلات تعليمية تؤثر على أدائهم الأكاديمي سلبا وتخفض من دافعيتهم للتعلم والإبداع ومن أهم هذه المشكلات تذكر ما يلي:

١- تدني التحصيل الدراسي : (low collection)

يعاني نسبة من الطلبة في المراحل الدراسية المختلفة من مشكلة تدني التحصيل الدراسي تقدر بـ ٢٥ ■ في المدارس وتزيد هذه النسبة تدريجيا كلما ارتقى الطالب في سلم التعليم ، ويعرف تدني التحصيل إجرائيا بأنه انخفاض نسبة التحصيل الدراسي (مقاسة باختبارات التحصيل) دون المتوسط في حدود انحرافتين معياريين سالبين. وقد يكون تدني تحصيل عام في كل المواد الدراسية او تدني تحصيل خاص في مادة بعينها كالعلوم أو الحساب أو الانجليزي، ويرتبط تدني التحصيل الخاص بنقص القدرة او القدرات الخاصة بتلك المادة الدراسية.

ويعتبر الطالب متدني التحصيل إذا كان أداءه ومعرفته أدنى بسنتين من مستوى أداء ومعرفة الطلبة في صفه وغالبا يكون تدني التحصيل في جميع المواد الدراسية ونادرا ما يكون الطالب متدني التحصيل في مادة دراسية بعينها

وهناك أسباب كثيرة ومتشعبة لمشكلة تدني التحصيل الدراسي يمكن ذكر أهمها وأكثرها شيوعا على النحو التالي:

١- نقص الاستعدادات القرائية والكتابية والحسابية.
٢- نقص القدرات الخاصة والذكاء والتفكير التجريدي.
٣- الهروب والغياب المتكرر للطالب.
٤- اتجاهات الوالدين السلبية نحو المدرسة والتي تتمثل في قلة الاهتمام بالدراسة والتشجيع عليها وغالبا ما تكون هذه الاتجاهات لدى الآباء الذي ينتمون إلى طبقات اجتماعية واقتصادية وثقافية متدنية.
٥- نقص المهارات الدراسية الصحيحة.
٦- وجود مشكلات صحية لدى الطالب مثل ضعف السمع والبصر غير المشخص

ونقص التغذية والأمراض المزمنة.

٧- أسباب تتعلق بالمدرسة مثل عدم كفاءة المعلمين في التدريس وغياب طرق ووسائل التعلم الفعالة، ونقص الإمكانيات المادية في المدرسة.

٨- النشاط الزائد وما ينجم عنه من أعراض مثل نقص التركيز والتشتت.

٩- سوء تنظيم الوقت فبعض الطلبة يدرسون بشكل أفضل خلال أوقات معينة من اليوم ولا يعون هذه الأوقات ويحاولوا الدراسة في غير وقتها.

وهناك مجموعة من الحقائق لا بد أن يأخذها المعلم والمرشد التربوي وصناع القرار التربوي بعين الاعتبار عند التعامل مع مشكلة التحصيل الدراسي وهي:

١- إن المراحل الدراسية الدنيا مهمة جدا في تشكيل الدافعية للتحصيل والنجاح ، فغالبا ما يكون تلاميذ هذه المرحلة متعطشين للتعلم والتحصيل ولديهم فكرة أن النجاح والتحصيل المرتفع يأتي من العمل الجاد. وفي هذه المرحلة يميل الدافع للتحصيل إلى الثبات سواء كان مرتفعا أو متدنيا ، لهذا لابد من تصميم برامج التعزيز المتواصلة والمتقطعة للمحافظة على مستوى التحصيل المرتفع في هذه المرحلة كأفضل وقاية من الاتجاهات السلبية نحو التحصيل.

٢- يميل الطلبة الذكور إلى عزو سبب تدني التحصيل لديهم للحظ وللمعلمين في حين تعزوا الطالبات سبب تدني التحصيل إلى ذواتهن وقدراتهن والجهد المبذول

٣- أطفال الطبقات الاجتماعية الفقيرة لا يتأثرون بالتعزيز الرمزي والمعنوي على التحصيل الدراسي ويمكن أن تشحذ هممهم عن طريق التعزيز المادي الملموس

ويتعامل المرشد التربوي مع مشكلة تدني التحصيل عادة من خلال تزويد الطلبة بمهارات الدراسة الصحيحة واستخدام إستراتيجية ضبط المثيرات مقرونة ببرنامج تعزيز خارجي وذاتي. ومن المناسب أن يلجأ الطالب إلى الطرق المتخصصة في حالة تدني التحصيل الخاص بمادة دراسية واحدة مثل دروس التقوية داخل أو خارج المدرسة.

٢- نقص المهارات الدراسية .

يشير مفهوم المهارات الدراسية (Study skills) إلى الاستراتيجيات والوظائف العقلية التي يستخدمها الطالب في اكتساب المعرفة واستيعاب المواد الدراسية المختلفة بهدف تحسين التحصيل الأكاديمي لدى الطلبة وتتضمن العمليات العقلية الأساسية الخاصة بالدراسة (المسح ألقرائي المتأني ، والتحليل ، والمراجعة المركزة ، وحل الواجبات). ولابد من تزويد الطالب بظروف وطرق دراسية مناسبة لتحسين وزيادة دافعيته لاستخدام مهارات الدراسة، إضافة إلى وضع جدول تعزيز يتناسب والمرحلة العمرية التي يمر بها. وهناك فرق بين المهارات الدراسية والمهارات الأكاديمية فالقدرة على مسك القلم واستخدام القاموس ومعرفة الأحرف والأرقام ومعرفة أساليب الدراسة تعتبر مهارات دراسية، في حين أن القراءة والكتابة والحساب تدخل في إطار المهارات الأكاديمية.

وتكتسب الطالبة مهارات الدراسية الأساسية خلال سنوات الدراسة الابتدائية وهناك أربعة أنواع من المهارات الدراسية الفعالة التي يستخدموها هي:

- ❖ **مهارات القراءة**: وتسير وفق الترتيب التالي:
  - ○ مهارة القراءة المسحية والتي تتضمن أخذ فكرة سريعة عن الموضوع الذي يدرسه الطالب دون أن يقرأ كل شيء بالتفصيل.
  - ○ مهارة القراءة المتكاملة بمعنى قراءة عبارات متكاملة بدلا من قراءة مفردات.
  - ○ مهارة تعديل سرعة القراءة تبعا لسهولة أو صعوبة المادة المقروءة.
- ❖ **مهارة الاستيعاب**:وتتضمن:-
  - ○ مهارة القراءة الصامتة
  - ○ مهارة التركيز أثناء القراءة وفهم معظم المادة المقروءة ،كذلك ربطها بأحداث معينة في البيئة
  - ○ مهارة استنتاج معاني الكلمات غير المألوفة من خلال السياق وتكوين فكرة واضحة عن محور الفقرة المقروءة

○ مهارة التذكر والاسترجاع والقدرة على التعبير عن مادة التعلم بلغة سليمة للتأكد من مدى الاستيعاب

❖ **مهارات الكتابة: وتتضمن:**

تلخيص الحصص الصفية وأخذ ملاحظات حول النقاط البارزة

اختيار الكتب والمصادر التي تناسب الموضوع الذي يرغب الطالب في الكتابة حوله

❖ **مهارة استخدام الوسائل التعليمية المساعدة:**

مثل المسطرة والقاموس وعلبه الهندسة أو رسم خارطة أو جدول بياني..... الخ

❖ **مهارات خاصة بالامتحانات:**

إنجاز الواجبات المدرسية أول بأول وفي الوقت المحدد وعدم تأجيلها، والاستفادة من أوقات الفراغ في المدرسة

تنظيم المادة قبل البدء بدراستها وذلك لتحديد مقدار الدراسة التي سينجزها الوقت المطلوب

تحضير المادة الدراسية لما لذلك من أهمية في مشاركة الطالب وتعتبر هذه المهارة إضافة إلى مهارة إنجاز الواجبات المهارتان الأكثر تكرار من بين مهارات الدراسة

الدراسة لوقت متأخر عندما يكون لدى الطالب امتحان في اليوم التالي

مهارة فهم مضمون السؤال قبل الإجابة عليه

مهارة التركيز على الموضوعات المهمة عند تحضير للامتحان

مهارة توقع أسئلة الامتحان

مهارة تمثيل دور الامتحان بالرجوع إلى امتحانات سابقة أو اقتراح أسئلة والإجابة عليها

ويستدل على توفر مهارات الدراسة الفعالة السابقة لدى الطالب إذا استخدم ما قراءة وتعلمه في حل مشكلات حقيقية وليس مجرد استرجاع مادة التعلم فحسب

في واقع الأمر نجد الكثير من الطلبة يفتقرون إلى المهارات الدراسية السابقة إما لأنهم لم يتعلمونها في المدرسة أو إنها علمت لهم لكنهم لم يفهمونها أو فهموها لكنهم لم يطبقونها أو استقوها من مصادر غير متخصصة بطريقة عشوائية وغير علمية ، ولا شك ان هناك عوامل مثل التفكك الأسري ، وأحلام اليقظة تعيق تطور هذه المهارات الدراسية

إن أنسب المراحل العمرية لاكتساب الطلبة عادات الدراسة الصحيحة ووقايتهم من الوقوع في مشكلة نقص العادات الدراسية يتمثل في المرحلة الدراسية الأساسية الدنيا والوسطى (الصف الأول – الصف السابع) وذلك للوقاية من هذه المشكلة في السنوات اللاحقة ومن الطرق المباشرة التي تبين للطلبة كيف يدرسون بدلا من شرح محتوى المادة لهم هي طريقة تدريبهم على إستراتيجية (SQ3R) والتي تتضمن مهارات الدراسة الأساسية التالية:-

- **التخطيط**: ويشير إلى جدولة أوقات ومكان وكمية الدراسة وتحديد الاستراحات والمكافئات الذاتية التي يعطيها الطالب لنفسه عندما ينجز ما هو مطلوب منه بنجاح.

- **مهارة مسح المادة الدراسية**: وتتضمن أخذ فكرة عامة عن الدرس عن طريق تصفح العناوين الرئيسية والخلاصات وغالبا ما تكون الفكرة العامة والرئيسية في أواخر الفقرات أو الخلاصات.

- **التساؤل**: ويشير إلى تحويل العناوين والمواضيع الرئيسية إلى أسئلة.

- **القراءة الاستكشافية**: حيث يبدأ الطالب في هذه الخطوة بالقراءة ليستكشف إجابات الأسئلة التي صاغها.

- **المراجعة والتسميع**: وتتضمن مراجعة الطالب للموضوعات الأساسية في الدرس وتسميعها بصوت مرتفع.

- **مهارة تلخيص الحصص الصفية وكتابة ملاحظات** -- غير حرفية - بالنقاط والمواضيع المهمة ومراجعتها وإعادة تنظيمها في نفس اليوم الذي يسجلها به.

٣- الغياب المتكرر والهروب من المدرسة:

تشير هذه المشكلة إلى تكرار الغياب غير المشروع- بدون عذر قانوني-لا بدون موافقة أو علم الأهل أو المسئولين في المدرسة حيث يغيب الطالب أو يهرب من المدرسة ولا يعود إلى بيته وإنما يتسكع في الشوارع أو النوادي أو يذهب إلى مكان عمل حتى يحين موعد انتهاء الدوام المدرسي وبذلك لا يلاحظ الوالدين أو يشعران بوجود هذه المشكلة.

وغالبا ما يهرب الطالبة من أمر ما أكثر من كونهم باحثين عن المغامرة و المتعة لذلك لا بد أن يدرس المربون والآباء الأسباب التي تؤدي إلى حدوث هذه المشكلة والعمل على تخفيفها ، فعادة ما ينتمي هؤلاء الطلبة إلى أسر محطمة ولا مبالية بالتعليم.

وكم طالب يتغيب أو يهرب عن المدرسة باستمرار لأنه يتعرض للتهديد بالضرب أو الضرب فعلا من قبل مجموعة من الطلبة دون علم أحد من العاملين في المدرسة بذلك أو ربما يتغيب ويهرب لمجرد رؤيته إجراءات العقاب البدني للطلبة المتأخرين عن الطابور الصباحي. ويخطئ الآباء كطرف في علاج هذه المشكلة كثيرا عندما يستخدمون تشكيلة من أساليب العقاب العشوائي مثل الضرب المبرح أو الحرمان من المصروف أو الوجبات الغذائية وسحب بعض الامتيازات من الطالب. فقد أثبتت الدراسات العلمية والخبرة العملية فشل هذه الأساليب في التعامل مع مشكلة الهروب المتكرر فبدلاً من الاستخدام الخاطئ لمثل هذه الأساليب لا بد من التوجه لتحديد السبب الحقيقي للغياب وعلاجه إضافة إلى وضع برنامج تعزيز إيجابي لحضور الطالب وانتظامه في الدوام.

٤- التسرب المدرسي (Truancy)

يعتبر التسرب مشكلة تربوية شائعة تتضمن ترك الطالب التعليم قبل إكمال المرحلة التعليمية الأساسية العليا نتيجة لظروف اجتماعية طارئة كوفاة احد الوالدين واضطرار الطالب لرعاية وإعالة الأسرة أو الاضطرار للعيش مع زوج أم أو زوجة أب غير متقبلة أو متفهمة أو كما في حالة زواج بعض الطالبات في عمر مبكر مما يضطرهن إلى ترك

المدرسة.وعادةً يمهد تدني التحصيل الدراسي لحدوث مشكلة التسرب المدرسي كما يلعب الاختلاط برفاق السوء سببا رئيسيا في حدوث المشكلة إضافة إلى تدني المستوى الاقتصادي للأسرة مما يدفع الطالب إلى الهروب من المدرسة وانخراطه في عمل او حرفة معينة بعلم أو بدون علم أهله.

ولا بد أن تتضافر الجهود من قبل المرشد والعاملين في المدرسة والأهل في الحد من هذه المشكلة ويتم ذلك عن طريق إجراء دراسة حالة مستفيضة للطلبة المتسربين ومحاولة إقناعهم وأهلهم بالعودة إلى المدرسة وأهمية التعليم والتنسيق مع الجهات المعينة في تحسين الأوضاع المعيشية وتخفيض الظروف التي أدت إلى التسرب.

٥- النسيان (Forgetting)

تشير هذه المشكلة إلى عدم القدرة على تذكر المعلومات التي اختزنت في الذاكرة وهو الفرق بين ما تعلمه واكتسبه الطالب وبين ما يتم تذكره. ويحدث النسيان بسبب ترك المعلومات والخبرات أو عدم الاستعمال للخبرات والمعلومات المنسية، كذلك نتيجة لتداخل المعلومات السابقة أو اللاحقة في ما يتم اكتسابه وتعلمه الآن.

ثالثا المشكلات السلوكية

1- النشاط الزائد(Hyperactive)

يعاني نسبة لا بأس بها من طلبة المدارس لا سيما في المراحل الأساسية من قيامهم بنشاطات حركية غير موجهة وغير ملائمة تفوق الحد المقبول بالنسبة لنشاطات الطلبة في عمرهم. والمعلم المؤهل تربويا يستطيع تحديد هذه المشكلة عندما يلاحظ قيام احد الطلبة بحركات غير منتجة أو غير ملائمة.

وتؤثر مشكلة النشاط الحركي الزائد على مقدرة التلميذ على التركيز وانجاز المهمات المطلوبة منه بنجاح وتنتج هذه المشكلة عادة عن التوتر والقلق النفسي وفي حالات نادرة تعود الحالة إلى عوامل عصبية تتمثل في اضطراب كهربائية الدماغ واضطراب إفراز الغدد الصماء. ويتعامل المرشد التربوي مع هذه المشكلة عن طريق استخدام برنامج تعزيز للسلوكيات الهادفة والمنتجة وتجاهل السلوكات غير المناسبة ويتطلب ذلك اجتماع المرشد مع المعلمين الذين يدرسونه والوالدين

2- العنف المدرسي (Scholar Violent)

لقد لقي موضوع العنف المدرسي والسلوك العدواني اهتماما متزايدا من قبل الإدارات التربوية والباحثين التربويين خصوصا في العقود الثلاثة الماضية وذلك بسبب زيادة حوادث العنف التي يرتكبها بعض التلاميذ بحق تلاميذ آخرين أو الحوادث التي يكون الطلبة أنفسهم هم ضحايا العنف كذلك بسبب تنامي الاهتمام برعاية وحقوق الطفل وإقرار هذه الحقوق في المحافل الدولية والتشريعات القانونية ويأخذ العنف في المدارس على مختلف أشكاله نوعين رئيسيين هما:

أ-السلوك العدواني:(Aggression)

وهو مشكلة سلوكية تتضمن إلحاق الأذى بالآخرين أو بممتلكاتهم، أو إلحاق الأذى بالنفس. وهي مشكلة شائعة في المدارس الأساسية تعود إلى أسباب متعددة ومتشابكة أهمها تقليد الطالب للنماذج العدوانية التي يتعرض لها داخل الأسرة أو المدرسة، أو من خلال وسائل الأعلام ، وينظر إلى السلوك العدواني كردة فعل دينامكية للإحباط التي يعاني منها الطالب وان لم يثبت صحة هذا الافتراض تجريبيا. ويأخذ السلوك العدواني ألوان وأشكال كثيرة فمنها: العدوان الجسدي ، والعدوان اللفظي وقد يكون العدوان رمزي موجهه إلى مصدر أخر غير مصدر الإحباط المباشر، وقد يكون ردة فعل لعدوان مقابل وهذه الحالة لا تدخل ضمن ما يسمى بالسلوك العدواني.وعلى كلٍ فان التقليل من السلوك العدواني يتم باتخاذ إجراءات تعديل السلوك التي تركز على إجراءات عقابية تناسب كل حالة عدوانية إضافة إلى استخدام التعزيز التفاضلي.

ب-الإساءة للطلبة (Abuse)

تعرف الإساءة بأنها إيذاء جسدي أو نفسي أو جنسي أو إهمال لصحة الطالب وغالباً ما يقع هذا الإيذاء من شخص اكبر عمراً. وتأخذ الإساءة بهذا المفهوم ثلاثة إشكال يمكن إيجازها بما يلي:

* **الإساءة الجسدية: (Physical abuse)**

في هذا النوع من الإساءة يتعرض الطلبة إلى للإيذاء الجسدي من قبل الأقران أو المعلمين أو الأسرة أو بواسطة شخص يكون مسئولا عن رعاية الطالب ويحدث ذلك تحت

ظروف تعرض فيها صحة الطفل للأذى او التهديد. وقد تأخذ الإساءة الجسدية أشكال وألوان مختلفة مثل الكدمات على الوجه والضرب بالعصا أو بالحزام أو الخدوش أو الكسور في العظام أو الحروق أو الإصابات الداخلية الخطيرة.

وينتج عن الإساءة الجسدية غالباً كما في باقي أنواع الإساءات مشكلات نفسية وسلوكية مثل انخفاض مفهوم الذات، والكوابيس، والخوف المرضي، والتبول اللاإرادي، والتشويهات المعرفية، والسلوكيات العدوانية كنماذج يعيشها الطالب في حياته. وغالبا تتصف الأسرة التي تمارس الإساءة الجسدية على أبنائها بأنها تعاني من مشكلات زوجية أو مالية أو مهنية ويلعب الفقر والبطالة والعنف الأسري دورا هاما في تطور بذور الإساءة الجسدية وممارستها.

*** الإساءة الانفعالية (Emotional abuse)**

وهي حالة يتم فيها قمع الطفل باستمرار وعدم السماح له بالتعبير عن حاجاته النفسية كذلك إطلاق الألقاب السلبية عليه ونعته والحط من قدره ، والاستهزاء والسخرية منه، ، وتوجيه الانتقادات المستمرة التي تفقده الثقة بنفسه. ومن المعروف أن جميع أشكال سوء المعاملة والإهمال المتعمد للطفل تسبب إيذاء انفعالياً لهم.

وهناك مجموعة من الاستراتيجيات الإرشادية تقدمها الجمعيات والهيئات المعنية بحماية الطفل من الإساءة والإهمال ومن عواقبها الوخيمة على الصحة النفسية لهم نذكر منها على سبيل المثال لا الحصر إستراتيجية توكيد الذات.

*** الإساءة الجنسية (Sexual abuse)**

وهي من اخطر أنواع الإساءات التي يتعرض لها الطلاب والأطفال منهم خصوصا.وأكثرها آثارا على شخصية الطالب. وتحدث الإساءة الجنسية عندما يتعمد شخص اكبر إلى استخدام الطالب لأجل أغراض جنسية (متضمنة السلوك الجنسي غير المتناسب مع العمر) وتأخذ إشكالا كثيرة مثل التحرش الجنسي او العملية الجنسية ذاتها واستخدام الطفل في أعمال البغاء. ولا تقتصر ممارسة هذه الإساءة على الأطفال فقط إذ قد يتعرض لها الإنسان في أي مرحلة من مراحل العمر.

3- مشكلة الانضباط الصفي: (Classroom Control)

يعرف (harrmer، 1983) الانضباط الصفي بأنه نظام للسلوك يربط بين المعلم والطلبة ويهدف إلى جعل عملية التعلم أكثر فاعلية وهذا النظام لا يقتصر على لوائح التعليمات والإجراءات والعقوبات التي قد يتخذها المعلم أو الإدارة المدرسية بحق الطلبة المخالفين، إذ لا بد ان يتضمن تشجيع الطالب المتميز وتعزيزه على السلوكات الايجابية والإنجازات الأكاديمية.

ومن أكثر المشكلات السلوكية التي تؤثر في الانضباط الصفي: وصول الطالب متأخرا على الحصة، وعدم إحضار الكتاب، وعدم حل الواجب ألبيتي، وإصدار الطالب للأصوات المزعجة أثناء الحصة. ولا شك إن إدارة المعلم لوقت الحصة بطريقة منظمة ومدروسة ومشوقة تحد كثيرا من مشكلات الانضباط الصفي ، إضافة إلى تمتعه ببعض الخصائص الشخصية الفعالة.

إضافة إلى ما سبق من مشكلات انفعالية وتعليمية وسلوكية يعاني الطلبة ويتعرضون لمشكلات أخرى ومتنوعة لا يتسع الكتاب لذكرها مثل مشكلات النطق واللغة ، والرسوب المتكرر والإعاقات العقلية البسيطة وبعض حالات الذهان والعصاب والسرقة والمشكلات الصحية والعصبية ولحسن الحظ فإن نسبة حدوث هذه المشكلات قليلة لا تتجاوز ١■ مقارنة من المشكلات الشائعة المذكورة آنفاً.

خدمات برنامج الإرشاد التربوي في المدرسة

تتنوع خدمات برنامج الإرشاد التربوي في المدرسة فقد تكون خدمات مباشرة يلمسها الطلبة والمستفيدين من برنامج الإرشاد وقد تكون خدمات غير مباشرة ترتبط بالجانب الفني والتنظيمي للعمل الإرشادي وفي ما يلي توضيح لكلا النوعين من الخدمات:

أولا:-خدمات الإرشاد التربوي غير المباشرة

هي الخدمات التي ترتبط بالجانب التنظيمي للعملية الإرشادية والتي تساعد على انجاز أهداف الإرشاد في أسرع وقت واقل تكلفة. ويبدأ المرشد التربوي عمله بالتعرف على البيئة المدرسية مثل عناصر البناء المدرسي والأنظمة والتعليمات الخاصة بالمدرسة. كما يتعرف على

البيئة المحلية وإمكاناتها المتوفرة والخدمات التي يمكن أن يقدمها للمدرسة ولا بد أن يقوم بالإجراءات التحضيرية التالية قبل البدء بتخطيط البرنامج الإرشادي:

١- التعرف على الطلبة من حيث عددهم وشعبهم وحاجاتهم النمائية.

٢-التعرف على أعضاء الهيئة التدريسية والإدارية من حيث ميزاتهم ومستوياتهم التعليمية.

توضيح دورة الإدارة المدرسية والمعلمين والطلبة وأولياء الأمور من خلال اللقاءات الجماعية والفردية والزيارات الصفية.

وفيما يلي أهم الخدمات غير المباشرة التي يقدمها المرشد:

❖ تخطيط البرنامج الإرشادي

يقوم المرشد التربوي بتخطيط البرنامج الإرشادي بناءً على التقييم الأولي لحاجات الطلبة وكذلك تقييم مشكلاتهم عن طريق تطبيق قوائم مسح الحاجات الإرشادية وبعض اختبارات الاستعداد للطلبة الجدد في بداية العام الدراسي.

ويصمم البرنامج الإرشادي في ضوء أسس علمية لتقديم الخدمات الإرشادية المباشرة وغير المباشرة (فرديا وجماعيا) لجميع الأفراد الذين تضمهم المؤسسة (تربوية كانت ام علاجية) وذلك بهدف مساعدتهم على تحقيق النمو السليم السوي عن طريق استخدام استراتيجيات إرشادية محددة وبالتالي تحقيق الصحة النفسية داخل المؤسسة وخارجها. ويقوم بتخطيط البرنامج الإرشادي وتنفيذه وتقيمه لجنة وفريق من المختصين يلعب المرشد الدور الأهم من بينهم ومن الجدير بالذكر أن برنامج الإرشاد النفسي الفعال يحدد الإجابة على ستة أسئلة هي: (ماذا؟ ولماذا؟ وكيف؟ ومن؟ وأين؟ ومتى؟) وهذه الأسئلة خاصة بعملية الإرشاد (راجع العملية الإرشادية).

❖ وضع خطة العمل الإرشادي الفصلية أو السنوية

التي يوضح فيها المرشد قطاعات الخدمة الإرشادية التي سيقدمها للطلبة وأهداف كل خدمة وإجراءات تطبيقها والفترة الزمنية اللازمة للتطبيق.

- **تجهيز السجلات الإرشادية والاختبارات والقرطاسية اللازمة للعمل الإرشادي**
- **تنسيق وتوثيق المعلومات الخاصة بالإرشاد ضمن سجلات إرشادية خاصة**
- **توفير مصادر المعلومات المساندة في العمل الإرشادي**

مثل تلك الخاصة بالقوانين والتعليمات والإجراءات الخاصة بالطلبة مثل تعليمات النجاح والرسوب والإكمال ومعلومات حول البرامج الدراسة المتوفرة والجامعات والكليات ومراكز التدريب والتأهيل المهني. كما تتضمن معلومات حول فرص العمل الداخلية والخارجية المتوفرة لكل تخصص دراسي إضافة إلى نشرات إرشادية مختلفة

- **إعداد جدول عمل يتضمن:**

١. أوقات وآلية زيارة الطلبة وأولياء الأمور للمرشد والاستفادة من خدمات البرنامج الإرشادي

٢. إعداد جدول الزيارات الأكاديمية والمهنية للجامعات والمؤسسات المهنية

٣. إعداد جدول اجتماعات وحلقات نقاش بين الطلبة وأولياء الأمور من جهة وبين الطلبة ومحاضرين متخصصين من جهة أخرى.

ثانيا: الخدمات المباشرة.

١- الإرشاد الفردي ودراسة الحالات:

تقدم هذه الخدمة للطلبة الذين يعانون من مشكلات محددة بطريقة فردية وخاصة بكل طالب عن طريق الجلسة الإرشادية (المقابلة) ، بناءً على رغبة الطالب بهدف زيادة وعيه بنقاط القوة لديه والعمل على تنميتها وتنمية مهارات الحياة لاسيما مهارة حل المشكلات والمهارات الاجتماعية.

وقد يضطر المرشد في بعض حالات الإرشاد الفردي إلى عقد عدة جلسات إرشادية متتالية في فترات زمنية متقاربة ،عندئذٍ يلجأ إلى إجراء دراسة حاله بهدف مساعدة الطالب

على فهم ذاته والعالم بصورة أفضل وتخليصه من انفعالاته السلبية وبالتالي اتخاذ القرارات المناسبة وتعميم ذلك على المواقف الحياتية المشابهة خارج الجلسة الإرشادية ويلجأ المرشد التربوي إلى إجراء دراسة الحالة في حالة المشكلات اللاتكيفية ذات الطابع الانفعالي البسيط أما في الحالات الانفعالية الشديدة ذات الطابع المرضي فإنه يحيلها الى ذوي الاختصاص، ويصرف المرشد التربوي وقتاً لا بأس به من إجمالي وقت العمل الإرشادي في تقديم خدمة الإرشاد الفردي ودراسة الحالات يقدر بحوالي ٤٠■ من نسبة وقت العمل الكلي ، حيث تتراوح جلسة الإرشاد الفردي بين نصف ساعة إلى ساعة في المتوسط.

٢- الإرشاد الجمعي:

تقدم خدمات الإرشاد الجمعي إلى مجموعة صغيرة من الطلبة يتراوح عددها نموذجيا ما بين (٥-١٠) من الطلبة يواجهون مشكلات متشابهه مثل مشكلة تدني التحصيل والمشكلات ذات العلاقة مع الآخرين ومشكلات الانضباط الصفي وقضايا الغياب والتأخر عن الدوام... الخ.

ويساعد المرشد أفراد المجموعة على مناقشة هذه المشكلات وتبادل الخبرات في حلها وتعديل اتجاهاتهم نحوها. ويستخدم مجموعة من الطرق لتحيق أهداف برنامج الإرشاد الجمعي.

٣- التوجيه الجمعي في الصفوف:

تعتبر هذه الخدمة من أهم خدمات الإرشاد التربوي لأنها توفر للمرشد فرصة الاتصال المباشر بأكبر عدد من الطلاب في المدرسة والتعرف على حاجاتهم عن قرب كما انها توفر الوقت والجهد بشكل أفضل مما توفره قطاعات العمل الإرشادي الأخرى

ويختار المرشد التربوي الموضوعات المناسبة للطلبة من حيث المرحلة العمرية التي يمرون بها بحيث تغذي حاجاتهم النفسية والاجتماعية وتساعدهم على التعامل مع المشكلات والظروف التي يمرون بها سواء داخل المدرسة أو خارجها. ويشترط في هذه الموضوعات ان تكون حديثه وغير متوفرة في المنهاج المدرسي وتساعد في حل المشكلات أو الوقاية من الوقوع بها ومن الأمثلة على الموضوعات الإرشادية التي من الممكن يقدمها المرشد من خلال

حصص التوجيه الجمعي: المشكلات الخاصة بالمراهقين والأطفال وأساليب الدراسة الصحيحة وقلق الامتحان والتوعية الصحية والمرورية....الخ. ويلتقي المرشد عادة مع الطلبة في جميع الصفوف بموجب برنامج أسبوعي يضع فيه الصفوف المستهدفة مع ذكر الموضوعات التي سيطرحها للمناقشة. وقد يطرح المرشد التربوي الموضوع الواحد على أكثر من شعبه أو صف مع الأخذ بعين الاعتبار اختلاف طرق العرض من صف إلى آخر أو حتى من شعبة إلى أخرى

ولا بد أن يبتعد المرشد التربوي عن تناول موضوعات التوجيه الجمعي بطريقة المحاضرة الأكاديمية الاستعراضية واستخدام المصطلحات الفنية بل يحول الحصة بدلا من ذلك إلى ممارسات عملية لها صلة بحياة الطالب.

ونظرا لأهمية هذا القطاع من الخدمة الإرشادية نورد نموذج لحصة توجيه جمعي حول أساليب الدراسة الصحيحة يوضح العناصر الرئيسية في تحضير وتقديم الحصة.

نموذج حصة توجيه جمعي

الموضوع: أساليب الدراسة الصحيحة.

اليوم والتاريخ:-

الصف والشعبة:-

الأهداف الأساسية

* أن يقيم المرشد المستوى التحصيلي للطلبة.
* أن يزيد المرشد دافعية الطلبة للتحصيل.
* أن يتعرف المرشد على العادات الدراسية المتوفرة لدى الطلبة.

الأساليب والأنشطة:

- عرض أفلام حول أساليب الدراسة الصحيحة.
- طرح أسئلة على الطلبة مثل: كيف تدرس ؟ مدة الدراسة ؟ وأين ؟
- توزيع نشرة على الطلبة حول أساليب الدراسة الصحيحة.
- مناقشة النشرة.
  - التقييم.
  - تقييم مستوى فهم الطلبة للموضوع بطرح أسئلة.
  - تقييم مدى الفائدة من الموضوع واستمتاع الطلبة بالموضوع ومشاركتهم في النقاش.

وكما هو الحال في المعلمين الأقوياء المتمكنين من مادتهم وتخصصهم ينبغي ان يكون المرشد واسع الاطلاع والمعرفة بالموضوع الذي ينوي تعليمه للطلبة. فهو غير معصوم من أن يتم إحراجه بسؤال ربما يكون سهل نسبياً وبالتالي يقلل من ثقة الطلبة في كفاءاته.

يختص ما سبق من فعاليات التوجيه الجمعي للطلبة بالحصص الصفية داخل الصفوف أما التوجيه الجمعي خارج الصفوف فأنه يتم عن طريق عقد لقاءات جماعية مع مجموعة محدودة من الطلبة في غرفة الإرشاد لمناقشة مشكلة طارئة ومشتركة بينهم وقد يقدم المرشد التربوي خدمة التوجيه الجمعي بطرق غير مباشرة مثل مجلات الحائط التي تحتوي النشرات الإرشادية والكلمات الصباحية في الإذاعة المدرسية.

٤- الإرشاد والتوجيه المهني:

تتضمن خدمة الإرشاد والتوجيه المهني مجموعة من الإجراءات والأساليب يقوم بها المرشد التربوي لمساعدة الطلبة في الحصول على معلومات دقيقة وصحيحة وكافية عن ذواتهم وعن عالم المهن والفرص المهنية المتاحة واتخاذ القرار المناسب بشأن مهنة المستقبل بناء على هذه المعلومات والمعرفة (انظر ميدان الإرشاد المهني)

٥- مقابلات أولياء الأمور

إن التعاون والتنسيق بين البيت والمدرسة ومساعدة الآباء على فهم حاجات أبنائهم وتعرف مشكلاتهم وأساليب التعامل معها يلعب دورا كبيرا في تحقيق الصحة النفسية للطلبة ومن اجل ذلك يضع المرشد جدولا لمقابلات أولياء الأمور بهدف توعيتهم حول المراحل التي يمر بها الطلبة ومتطلبات كل مرحلة وحاجاتها وكيفية التعامل معها، والخدمات التي يقدمها برنامج الإرشاد في المدرسة بشكل موضوعي ، كذلك يؤكد المرشد على مساعدة الآباء في متابعة البرامج العلاجية الأسرية وتزويدهم بالمهارات التي تحقق التفاهم في الأسرة وتشجيعهم على التردد على المدرسة.

ويمكن أن يتعاون أولياء الأمور مع المرشد في تنفيذ الأدوار التالية:

- التردد المتكرر على المدرسة لمتابعة تقدم أبنائهم بشكل سليم.
- تقديم المعلومات والبيانات الصحيحة اللازمة للإرشاد.
- المشاركة في النشاطات المدرسية المنبثقة من برنامج الإرشاد التربوي.
- توفير البيئة السارية الآمنة للطالب.

- توفير الحاجات الإنمائية والحاجات المادية الأساسية لأبنائهم والتي من أهمها التقبل والاحترام والحاجات المرتبطة بالطعام والشراب والملبس والمسكن الملائم.

٦- مقابلات أعضاء الهيئة التدريسية والعاملين في المدرسة

تهدف هذه الخدمة الإرشادية غالى تزويد المعلمين والعاملين في المدرسة بالمعلومات الكافية عن طلابهم ومشكلاتهم منذ بداية السنة كذالك تزويدهم بمعلومات واضحة حول البرنامج الإرشادي في المدرسة من حيث دور المرشد التربوي وخطة العمل الإرشادي وتوضيح أساليب التواصل بين المعلمين والمرشد لمناقشة مشاكل الطلبة وتوثيق هذه الفعاليات ضمن سجل خاص.

٧- الإرشاد العلاجي

يدور محور هذه الخدمة حول الاتصال بين المرشد وبين الطالب الذي يعاني من احد أشكال العصاب(Neurosis) وما يترتب عليه من صراع نفسي- قد يتراوح بين البسيط والمركب- يقود الطالب إلى محاولة غير ناضجة للتكيف مع الواقع وليس الانفصال عن هذا الواقع حيث يكون قادر على التعامل مع المرشد ويطلب العلاج ، ويعتبر العصاب من أكثر الإمراض النفسية التي يعاني منها الإنسان في القرن الحادي والعشرين. وأكثر أشكال العصاب لدى طلبة المدارس والتي تعيق تكيفهم المدرسي: قضم الأظافر والخوف المرضي بكافة أشكاله والاكتئاب واللازمات العصبية والتبول اللاإرادي. وعموماً يعتبره المعالجون من أكثر الأمراض النفسية قابلية للعلاج النفسي التحليلي والعلاجات السلوكية المعرفية.

يشجع المرشد في هذا القطاع من الحداث الطالب على التصريح عما بداخله من مخاوف ومشاعر دون خوف من النقد أو اللوم. ويساعده بعد ذلك على تحدي أفكاره المسئولة عن حالته أو تعديلها حتى تتعدل مشاعره السلبية وتتحول غالى مشاعر ايجابية ويتكيف مع بيئته بشكل معقول.

ويعتمد نجاح الإرشاد العلاجي على فهم المرشد لدوافع الطالب الشعورية واللاشعورية وصراعاته. كما يعتمد أيضا على تمكين الطالب من تعلم كيفية استبصار مشكلاته والسيطرة عليها. وعند محاولة التعرف على مشاكل الطالب ينبغي ان يحذر المرشد

من التورط في التعاطف والتأثر بها حتى يشخصها ويعيها (المرشد)بطريقة موضوعية. ويتطلب تقدم خدمة الإرشاد العلاجي في المدارس توفر مجموعة من الاختبارات النفسية التشخيصية إضافة إلى امتلاك المرشد التربوي مهارات متقدمة في الإرشاد النفسي وقدرته على اتخاذ القرار المناسب بشان الإستراتيجية العلاجية المناسبة.

٨- إجراء البحوث والدراسات العلمية

إن احد أهم قطاعات العمل الإرشادي هو قيام المرشد التربوي بأجراء الدراسات الميدانية والبحوث العلمية للظواهر والمشكلات المدرسية التي يلاحظها بهدف توظيف نتائجها في خدمة وتحسين العملية التربوية بشكل عام والعملية الارشادية خاصة.ويتطلب ذلك من المرشد التربوي أن يكون ملما بمناهج البحث العلمي في مجال الإرشاد النفسي والمجالات التربوية والنفسية ذات العلاقة.

٩- إرشاد الطلبة المتفوقين

بدا الاهتمام بالمتفوقين سنة ١٩٥٠ عندما وضع لويس تيرمان أول اختبار لقياس المهارات الإبداعية الثلاث (الأصالة، والطلاقة، والمرونة). وقد أكد تيرمان أن العملية الإبداعية تمر بأربع مراحل رئيسية وهي:

- مرحلة التحضير: وتشمل معرفة المهارات والحقائق اللازمة لتحضير موضوع الإبداع.
- مرحلة التفريخ: وهي المرحلة التي يقترب بها المبدع من الحل او الإلهام ويعاني المبدع في هذه المرحلة من الحيرة والكسل.
- مرحلة الإيحاء: وهي المرحلة التي تولد بها الفكرة الإبداعية فجأة.
- مرحلة التحقق:ويتم بها التحقق من الفكرة عن طريق التمرين والتجربة.

وقال بأن هناك أربع شروط لا بد أن تتوفر حتى تسير العملية الإبداعية على أفضل وجه وتحقق نتائجها وهي:

١-توفر مهارات الإبداع الثلاثة (الأصالة، لطلاقة، المرونة).

٢-توفر بيئة داعمة ومشجعة للإبداع تتمثل في ارتفاع المستوى الاقتصادي والثقافي الاجتماعي.

٣-توفر درجة عالية من الذكاء لا سيما في الإبداع العلمي في حين يحتاج الذكاء الفني إلى قدر بسيط من الذكاء ،

ويقدم المرشد التربوي مجموعة من الخدمات الخاصة بالطلبة الموهوبين أهمها:

أ-الكشف المبكر عن المتفوقين والتعرف على مجالات التفوق لديهم وتعزيزها من خلال ملاحظة سماتهم الإبداعية مثل استخدام القدرات اللغوية بدرجة عالية وتوفر مهارة إدراك العلاقات والمشاعر فيما يتعلق بالأشياء والناس وسرعة التعلم والتذكر وارتفاع مستوى التحصيل كما يمكن التأكد من توفر القدرة الإبتكارية من خلال تطبيق مقاييس الذكاء والاستعدادات إضافة إلى مقياس تورانس للإبداع. إضافة إلى تحويلات الآهل والمعلمين والرفاق وتزكيتهم للطلبة المتفوقين.

ب-التعرف على مشكلاتهم المختلفة ومساعدتهم في حلها لا سيما مشكلة الروتين والملل في المدرسة.

ج--الإرشاد المهني ومساعدتهم في اتخاذ القرارات المهنية والتعليمية المناسبة لا سيما إنهم يواجهون مشكلة في عملية اتخاذ القرار المهني تحديداً كونهم يمتلكون قدرات ومهارات وميول إبداعية متعددة.

د-تقديم خدمات التربية الخاصة بالتعاون مع أخصائيون الموهبة والتي تتلخص في الخدمات التالية:

١-برامج الإثراء:وهي البرامج التي تقدم من خلالها النشاطات والخبرات والمواد الدراسية الإضافية التي تتحدى قدرات الطلبة المتفوقين وتشبع اهتمامهم. وتقدم هذه المحتويات في الصف العادي ويتم استخدام طرق تعليمية متقدمة مثل طريقة العصف الذهني (Mental Squeezing) التي تقوم أساسا على تجميع اكبر قدر ممكن من الأفكار وتوليدها في وقت قصير وذلك بهدف تسهيل عملية اتخاذ قرار أوحل مشكلة وذلك بعد

استعراض جميع الخيارات الأخرى التي تم طرحها ومناقشتها.ويساعد هذا الأسلوب على تبادل الأفكار والخبرات والمشاعر ويوسع الأفاق حول الموضوع المطروح بالإضافة إلى تأكيد أهمية روح الفريق. وتتراوح مدة تنفيذ أسلوب العصف الذهني من ١٠ دقائق إلى ساعتين حسب نوعية الموضوع المطروح

٢-برامج الإسراع: تتيح هذه البرامج للطلبة المتفوقين التقدم في المراحل التعليمية بهدف اختصار الزمن الذي يحتاجونه لاستكمال المنهاج.فمثلا قد ينهي الطالب مناهج ثلاث سنوات بسنه واحدة على شكل مساقات معتمدة بساعات. كما تتضمن برامج الإسراع قبول الطلبة المتفوقين في أعمار تقل عن أعمار الطلبة العادين سواء في سنوات الروضة او مستوى الصف الأول الأساسي. وهناك بعض الأنظمة التربوية (كما في اليابان واستراليا)تقبل الطلبة المتفوقين في الكليات والجامعات في نفس الوقت الذي ما يزالون يدرسون في المدرسة الثانوية أو إعطائهم مساقات جامعية في المدرسة قبل ان يتخرجوا منها.

إن تطبيق هذه البرامج بموضوعية يفجر الطاقات الإبداعية وينميها ويسخرها في خدمة البشرية وحل المشكلات العضال التي ما زال العلم واقفا مكتوف الأيدي حيالها.

دور المدير والمعلمين والطلبة في برنامج الإرشاد التربوي

أ- دور المدير

يتحمل المدير مسؤولية الجوانب الإدارية والتنظيمية للخدمة الإرشادية ويتلخص دوره في تسهيل وتيسير الإمكانات المادية والقانونية لانجاز العمل الإرشادي مثل توفير بيئة الإرشاد المناسبة وما يحتاج المرشد من نماذج وسجلات عمل وقرطاسيه. كما يقوم المدير بمهمة الإشراف والرقابة على الخطة الارشادية ومتابعة تحقيق أهدافها أسبوعيا او شهريا إضافة إلى قيامه بالتنسيق بين المرشد والمعلمين فيما يتعلق بتقديم الخدمات الإرشادية سيما حصص التوجيه الجمعي وآلية تحويل الطلبة.

ب- دور المعلمين

يقوم المعلمين في المدرسة بالمهمات التالية لتحقيق نجاح العمل الإرشادي:-

١-ملاحظة الفروق الفردية بين الطلبة وإدراك حاجاتهم.

٢-الاهتمام بالطلبة وتقبلهم وتعزيز الجوانب الايجابية

٣- إحالة الطلبة المشكلين الى المرشد التربوي والتعاون معه ومع أولياء الأمور في متابعة وتنفيذ البرامج الخاصة لبعض الحالات الفردية في الصفوف التي يدرسونها.

ج- دور الطلبة في البرامج الإرشادي

يقوم الطلبة بدور تنفيذي في البرامج الارشادي ويقع على عاتقهم المسؤوليات التالية:

١-تزويد المرشد بالمعلومات الارشادية اللازمة وكشف الذات.

٢-تنفيذ الاستراتيجيات الارشادية خارج إطار الجلسة الارشادية كذلك تنفيذ الواجبات المنزلية التي يكلفهم بها المرشد.

٣-مساعدة المرشد التربوي في تنظيم قطاعات العمل الارشادي من خلال اللجان الارشادية والتي يكونها المرشد من جميع المستويات التعليمية والتي تكون عونا للمرشد في تحسين العلاقات الاجتماعية بين الطلبة من خلال تشجيع الطلبة على ممارسة الأنشطة والأعمال التطوعية وخدمة البيئة المدرسية بما يسهم بتنمية هواياتهم وإمكانياتهم وروح التعاون لديهم وممارسة الأدوار القيادية.

المرشد التربوي وسرية المعلومات (Information secret)

قد يحتاج المرشد خلال عمله إلى إجراء اتصالات مختلفة بهدف الحصول على معلومات عن المسترشد كالاتصال مع الإدارة المدرسية او السلطة القضائية أو أولياء الأمور فما هي الحدود والمسؤولية حيال سرية المعلومات المتعلقة بالمسترشد؟؟؟

إن مبدأ سرية المعلومات من أهم الأخلاقيات التي لابد أن يلتزم بها المرشد عند تقديمه للخدمات الإرشادية وتتضمن هذه الأخلاقية المحافظة على أمور المسترشد الشخصية والخاصة التي يتوصل لها المرشد عن طريق المقابلة الإرشادية أو أي وسيلة إرشادية أخرى، وهو مسؤول عن المحافظة على أسرار المسترشد، وليس له الحق في تسجيلها أو التصريح بها إلا بموافقة المسترشد.

في حالة تسجيل التقرير النفسي يقتصر التسجيل على التشخيص والإجراءات الإرشادية المتخذة فقط دون ذكر أي معلومات سرية حيث يؤاخذ القانون المرشد إذا أساء

استخدام الأسرار أو أباح بسر يضر بالمسترشد مادياً أو معنوياً.ولا بد أن يراعي المرشد التربوي الاعتبارات التالية في التعامل مع أسرار الطلبة:

أ- المحافظة على أسرار الطلبة وعدم إعطائها لأي جهة بمجرد طلبها لهذه المعلومات حتى ولو انقطع الطالب عن التعليم.

ب- يحق للمرشد أن يفضي ببعض المعلومات عن المسترشد في الحالات التي يمكن أن يتعرض لها المسترشد أو المجتمع للخطر وليس لمجرد إيقاع الضرر في المسترشد.

ج- في حالة إشراك جهة ما في تقديم العون للمسترشد كأحد المعلمين أو زملاء الدراسة، على المسترشد أن يتأكد بأنه يتمتع بالثقة والخلاق الحميدة.

ثانيا تطبيقات العملية الإرشادية في مجال التوجيه المهني

يتلخص الإرشاد و التوجيه المهني في عملية الموائمة بين السمات الشخصية للفرد (القدرات و الاتجاهات و الميول)و المتطلبات المهنية لمهنة أو حرفة أو وظيفة ما. ومن هنا فأن خدمات الإرشاد و التوجيه المهني لا بد أن تشمل تقييم هذين الجانبين (السمات الشخصية والمتطلبات المهنية)

وتاريخيا يعد فرانك باترسون (Patresson) الأب الروحي للإرشاد المهني الذي ألف كتاب (اختيار المهنة)سنة ١٩٠٩.والذي اعتبر دستورا للإرشاد المهني ولذي تضمن في ثناياه المبادئ التي يقوم عليها الإرشاد والتوجيه المهني والتي من هامها:-

١) دراسة شخصية الفرد بكافة جوانبها.

٢) تزويد الفرد بالمعلومات الكافية عن المهن المختلفة وما تطلبه من إمكانيات شخصيه حتى يتمكن من اختيار المهنة أو الحرفة التي تلاؤمه.

وقد أكد باترسون انه لا بد من الموائمة بين المبدأين السابقين وانه لا يمكن أن تحدث هذه الموائمة إلا إذا امتلك الفرد مهارة اتخاذ القرار من خلال استراتيجيات صحيحة يتم تدريبه عليها جيدا.

و تناول بعض المنظرين و العلماء بعد باترسون موضوع الإرشاد المهني كل من زاوية معينة فالعالم هولاند(Holland) يرى أن هدف الإرشاد المهني هو الموائمة بين الفرد والمهنة. كذالك اكد سوبر(Super) على عمليات اتخاذ القرار المهني ضمن إطار النمو الشخصي العام متفقا في ذالك مع جينزبيرغ الذي أكد على أن عملية الاختيار المهني عملية اتخاذ قرار تستمر مدى الحياة. أما جيلات فقد أكد على أن احد الأهداف الأساسية للإرشاد المهني يجب ان يكون زيادة المسؤولية الشخصية وزيادة النضج في عملية اتخاذ القرارات. و ركزت(An Roe)على الخبرات المبكرة في عملية الاختيار المهني مثل أسلوب الرعاية الوالدية و طريقة الوالدين في إشباع الحاجات الشعورية وللاشعورية للطفل وقد أكدت (Roe)على أن هذه العوامل تؤثر على تصريف الطاقة النفسية لدى الفرد وبالتالي على الميول المهنية وتقرر درجة الدافعية التي يعبر عنها بالإنجاز.

مفهوم الإرشاد المهني (Vocational counseling)

يشير مفهوم الإرشاد المهني إلى عملية تقديم المساعدة للمسترشد من خلال العلاقة الارشادية بين المرشد أو المعلم أو كليهما معاً وبين المتعلم بهدف تحقيق التنمية المهنية ومساعدة الفرد على تكوين صورة لذاته المهنية من حيث تنمية وعيه لذاته وبإمكاناته واهتماماته وبالبيئة المهنية وسوق العمل ومتطلباته من الكفايات والمهارات، كذلك مساعدته على حسن الاختيار المهني الذي يستند على أساس الملائمة بين صورة الذات المهنية ومتطلبات العمل. وذلك تحقيقا للتكيف المهني والنمو المهني. وترتبط عملية الإرشاد المهني ارتباطا وثيقا بالتربية المهنية وكثيرا ما يستخدم مصطلح التربية المهنة بديلا للإرشاد المهني.

إن الكثير من الطلبة سواء في المستوى المدرسي أو الجامعي لا يعرفون عن الموضوعات الدراسية ولا عن مجالات العمل في المجتمع هذا فضلا عن فشل الكثيرين في عملية الاختيار المناسبة للتخصص الدراسي وذلك نتيجة لجهلهم بإمكانياتهم ومتطلبات التخصص والمعلومات المهنية المرتبطة به أو بسبب مسايرة الرفاق والأصدقاء أو حتى الإجبار من قبل الأهل على مهنة كان يأمل بها احد الوالدين. وفي حالات نادرة يسوء اختيارهم نتيجة لكثرة الخيارات المهنية والحيرة في الاختيار. وينتج عن هاتين المشكلتين مشكلات ثانوية تضر

بالكفاية الإنتاجية للفرد والمجتمع على سبيل المثال لا الحصر زيادة إعداد الشباب والفتيات العاطلين عن العمل بسبب عدم التوافق بين برامج التعليم ومتطلبات سوق العمل ومشكلة سوء التكيف المهني وما يترتب عليها من دوران وظيفي وترك للعمل أو عدم الاستقرار به.

إن ظهور هذه المشكلات المهنية وتوقع ارتفاع نسبة حدوثها يستدعي وجود برامج توجيه مهني فعالة تؤدي إلى التكامل والانسجام بين حاجات الفرد ومتطلبات المجتمع إذا ما علمنا أن أهم القرارات التي يتخذها الفرد في حياته هو قرار اختيار المهنة أولا ثم قرار اختيار شريك الحياة ثانيا ، ولا شك أن القرار الأول يحتاج إلى الحكمة والتخطيط والدقيق لأن مهن المستقبل ستكون كثيرة ومختلفة.

خدمات الإرشاد و التوجيه المهني

تعتبر برامج الإرشاد المهني وما تتضمنه من خدمات جزءا أساسيا من الأنشطة التربوية الأساسية في المؤسسات التعليمية المعاصرة و قد باتت الحاجة ملحة و ضرورية لمثل هذه البرامج حيث لاقت الاهتمام المتزايد في ظل التغيرات السريعة في نظم المجتمع الاقتصادية و الاجتماعية والتربوية و التي أدت إلى ضغوط نفسية تتطلب من الفرد القدرة على التكيف السريع في علاقاته الشخصية و الاجتماعية و اختيار مهنة المستقبل. وتهدف خدمات الإرشاد المهني بشكل أساسي إلى:

١- مساعدة الفرد على معرفة إمكانياته الذاتية والمهن المختلفة لاختيار المهنة الملائمة لإمكانياته.

٢- إكساب الفرد المرونة والخبرات والمهارات اللازمة التي تجعله قادرا على مواكبة التطورات في المهنة وبالتالي تحقيق التكيف المهني والرضا الوظيفي.

٣- وضع الشخص المناسب في المكان المناسب وبالتالي تحقيق أقصى درجات الإنتاجية على المستوى الفردي والقومي.

وفيما يلي عرض لأهم الخدمات التي يقدمها برنامج الإرشاد المهني:-

أولا: خدمة تسهيل عملية الاختيار المهني

يشير مفهوم الاختيار المهني إلى العملية التي يتم بموجبها اتخاذ القرارات الخاصة باختيار مهنة المستقبل والإعداد الأكاديمي اللازم للفرد لتخطيط مستقبلة المهني، ويكون ذلك بعد دراسة وتقييم دقيق وشامل لقدراته وميوله واتجاهاته من جهة، والمهنة التي يرغب بها من جهة أخرى ليدرك بعد ذلك مدى الملائمة بينهما ومناسبتهما لبعضهما البعض ويحتاج ذلك إلى جمع معلومات كافية عن هذه المهنة وظروفها ومتطلباتها.

ولا بد أن يقوم الطالب نفسه باتخاذ القرار بعد أن يقوم المرشد بشحذ اهتمامه نحو اختيار مهنته في المستقبل، وهناك مؤسسات متخصصة في مجال الاختيار المهني تصدر كتباً خاصة للاختيار المهني وكتيبات خاصة بالمهن التي يؤدي إليها كل مؤهل علمي، ونشرات بتعيين الخريجين، وطرق الحصول على العمل والدخول فيه.

ويهتم الإرشاد المهني بتسهيل عملية الاختيار المهني لدى الفرد من خلال تزويده بالمعلومات المهنية التي تساعده على التفكير والتخطيط السليم لاختيار مهنة المستقبل وبذلك تكون الفرصة مهيأة أمامه للنجاح والتكيف مع متطلبات العمل من جهة والظروف الاجتماعية والاقتصادية من جهة أخرى.

خطوات الاختيار المهني

هذا وتسير عملية الاختيار المهني وفق ثلاث خطوات رئيسية هي:

أ.تحليل الفرد (Employer Analyses)

يتم في هذه الخطوة تقييم الجوانب الشخصية للفرد بمعنى تحليل شخصية العامل أو الموظف الذي سيدخل مهنة معينة ويستخدم المرشد المهني بغية تحقيق ذلك أدوات الاختبار الموضوعية (مثل اختبار سترونج أو كودر للميول المهنية). والوسائل الذاتية (مقابلات وتقارير ذاتية). واختبارات الاستعدادات المهنية والاتجاهات ودراسة الحالة إضافة إلى تقييم أداء الفرد على نماذج مهن وحرف مصغرة معدة خصيصا لهذا الغرض او من خلال إلحاقه بورش عمل ومراقبة ذاته على مختلف الأعمال والمهن الموجودة وقدرته على التكيف مع متطلباتها.

وتشمل عملية تحليل الفرد تقييم الجوانب الأساسية التالية في شخصية الفرد:

- اتجاهاته (نحو العمل والمهن).
- إمكانياته (المتوافرة).
- الحالة الصحية له.
- ميوله واهتماماته.
- مستوى التحصيل الدراسي والثقافي.
- الظروف الأسرية والاقتصادية حيث تؤثر على القدرات والميول.
- عادات ومهارات العمل والخبرات المهنية السابقة.
- نواحي الضعف والقوة لديه.

وفي نهاية هذه الخطوة لابد أن يقدم المرشد المهني للمسترشد صورة واضحة عن إمكانياته المتوفرة لديه كما كشفتها الاختبارات التحريرية والأدائية وذلك بهدف تحقيق الوعي بالذات كخطوة أولى من خطوات الاختيار المهني.

ب _تحليل العمل(Job Analysis)

وهي خطوة رئيسية في خطوات الاختيار المهني وهي من الخدمات الرئيسية للإرشاد المهني يتم فيها تحديد الجوانب المهنية التالية:_

المهارات والمعارف والمسؤوليات المطلوبة

الامتيازات والمستوى الاقتصادي والاجتماعي للمهنة

الصعوبات التي ينطوي عليها العمل واحتمالات الخطر

الوصف الوظيفي والحقوق والواجبات.... الخ، من المعلومات المهنية

ظروف العمل (الإضاءة ،التهوية، مستوى الضوضاء...الخ) وتحديد ميادين العمل وطبيعته

متطلبات العمل الجسدية والعقلية

عوامل النجاح والتقدم فيه ومستقبله
تحديد و بيان الأدوات والأجهزة والإجراءات المستخدمة في ذلك العمل

حتى تكون عملية التحليل للعمل فعالة لا بد أن تقدم المعلومات المهنية حول المهن المختلفة للمسترشد في أكثر من مرحلة نمائية ومن قبل أكثر من إخصائي مثل أخصائي التأهيل المهني وأخصائي القياس النفسي. والمرشد المهني وأصحاب المهن والاختصاصات ولا بد أن يكون لدى كل منهم تحليل شامل وموضوعي للمهن والحرف وأن يحدد و بدقة ماذا يؤدي المسترشد من عمل جسديا او عقليا ؟ وكيف يؤدي عمله وما هي الأدوات المستخدمة ؟ ولماذا يؤدي العمل (الهدف منه)؟ والمهارات والمعارف والمسؤوليات المطلوبة، ويساعد في عملية تحليل العمل وسائل متعددة أهمها (قاموس أسماء المهن) الذي يضم (٢٢٠٠٠) مهنة وأكثر من (٤٠٠٠٠) مسمى وظيفي لها، ويعتبر هذا القاموس هام جدا في عملية الإرشاد المهني.

ج اتخاذ القرار المهني (Vocational Decision Making)

كما ذكرنا سابقا تعكس عملية اتخاذ القرار المهني عملية النمو المهني لدى الفرد وتساعده في اختيار مهنة المستقبل وجوهر هذه الخطوة هو مساعدة الفرد المسترشد في تسيير الخطوات التي تمكنه من الوصول إلى قرار مهني مناسب وهي:

١. أن يدرك المسترشد الحاجة إلى اتخاذ قرار مهني وأن هذه الحاجة يجب ان تلبي وان عليه تحديد الهدف ولا بد للمرشد أن يشجعه ويحسسه بأهمية القرار بعد أن يتأكد من وجود الأسباب أو الحاجة لاتخاذ القرار لديه والتأكد من وعي المسترشد لهذه العملية.
٢. أن يمتلك المسترشد المعلومات الكافية والمناسبة عن ذاته وعن المهن حتى يتمكن من اتخاذ قرار مهني سليم يؤدي إلى نجاحه في المهنة ويؤكد (Bandura) أن هناك فروق فردية بين الناس في إدراكهم للمعلومات ومعالجتها
٣. أن يحدد المسترشد القرارات المحتملة (البدائل) والسلوكيات المهنية في المهن التي يهتم بها

٤. أن يعمل مفاضلة بين القرارات المحتملة استناداً إلى المعلومات المرتبطة بشخصيته و المهنة التي يرغب بها

٥. أن يحدد النتائج الممكنة لكل بديل ، وتعتمد هذه الخطوة على القدرة على التنبؤ وتخمين إمكانية النجاح والانجاز في المهنة المختارة وكذلك على نظام القيم السائد لدى المسترشد.

٦. أن يتخذ قرارا مهنيا إما نهائيا أو قرارا قابلا للبحث ، وفي هذه الخطوة يحقق المسترشد الفعالية الذاتية حيث يعتقد بأنه يستطيع أن يؤدي السلوك المطلوب منه وقد يرى ضرورة تغيير السلوك وبالتالي تعديل القرار المهني (Bandora)

٧. متابعة وتقييم القرار المهني المتخذة وقد تتطلب هذه المرحلة توفر معلومات جديدة أو صناعة قرار جديد.

العوامل التي تؤثر على عملية الاختيار المهني

ا-السمات والاستعدادات الوراثية المكتسبة مثل الجنس والذكاء والميول

ب-الخبرات المتعلمة الأدائية التي يكتسبها الفرد من خلال الملاحظات المباشرة لأفعال الآخرين وردود فعل الفرد والآخرين حيالها ومقدار التعزيز الذي يتلقاه.

ج -الخبرات المتعلمة الترابطية التي يكتسبها الفرد من مواقف يكون فيها حياديا من خلال الملاحظة والمواد الدعائية والتي قد تتضمن ردود فعل ايجابية او سلبية.

د-المهارات الفردية التي يمتلكها الفرد مثل مهارة حل المشكلات والمهارات الانفعالية وعادات العمل

ه -العوامل الاجتماعية التي تتمثل في القيم والاتجاهات الاجتماعية نحو المهن، وضغوط الرفاق ودخل العائلة وأهدافها، والعرق والطبقة الاجتماعية وبذلك يتضح لنا أن اختيار المهنة لا ينحصر بالشخص وتوقعاته الذاتية بل يرتبط أيضا بتوقعات المجتمع.

ثانياً:-خدمات التربية المهنية

تعرف التربية المهنية بأنها الإستراتيجية الأساسية البناءة التي تهدف الى تطوير مخرجات التعليم من خلال ربط نشاطات وفعاليات التدريس والتعليم في مفهوم التطوير المهني وبالتالي الربط بين العالم الأكاديمي بعالم العمل والوعي بهذا العالم (Zunker، p46).

وتقدم التربية المهنية بهذا المفهوم ضمن برنامج تعليمي مهني يركز على توفير المعلومات المهنية فيما يتعلق بمتطلبات المهنة الشخصية من قدرات جسدية وعقلية من جهة، وبيئة العمل وسوق العمل من جهة أخرى.وتستند على عدة حقائق خاصة بالنمو المهني أهمها:

- إن اختيار مهنة المستقبل والحاجة إلى التدريب المهني من أهم متطلبات النمو وأهم القرارات التي يتخذها الفرد في حياته
- إن الاهتمام بعالم المهن يبدأ من الطفولة، فالنمو المهني كجزء من النمو البشري يبدأ من مرحلة سنوات ما قبل المدرسة وتستمر حتى سنوات التقاعد
- إن هناك تأثير متبادل بين نمو الذات وبين النمو المهني.
- إن الكشف عن الاستعدادات والميول المهنية في مرحلة الطفولة يساعد على تقديم الخبرات التي تنميها خلال مراحل النمو اللاحقة.

ويمكن القول أن جميع برامج التربية المهنية تهدف إلى العمل على تعديل أفكار الطلبة ومعتقداتهم وممارسة بعض الحرف البسيطة والتأكيد على القيم المهنية وذلك من خلال الزيارات المهنية والمشاغل المهنية. (زهران، ص. ٣٨٦)

عناصر التربية المهنية

على الرغم من عدم وجود اتفاق فيما يتعلق بالعناصر الأساسية والخبرات التعليمية التي يجب أن يتضمنها برنامج التربية المهنية إلا انه يمكن توضيح الخبرات والعناصر الأساسية التي تهم الطلبة ضمن الجدول التالي والذي وضع من قبل (Klements، 1977) (انظر الجدول التالي)

[illegible]	[illegible]	[illegible]
١- إدراك المهنة في المجتمع	الولادة-الصف السادس	إدراك الذات، الأدوار المهنية، دور العمل ، السلوك الاجتماعي، العمل المسؤول
٢- اكتشاف المهنة الأساسية المرتبطة بالذات	السادس-العاشر	تطوير المفاهيم والمهارات وعالم العمل:المعرفة بالمهنة، مهارات اتخاذ القرار، العوامل الأخرى المرتبطة باختيار المهنة
٣- التوجيه المهني، فهم الحاجات المادية	التاسع-العاشر	تطوير معرفة مهنية أبعد، تقيين دور العميل، تطوير المعرفة للمظهر الاجتماعي والنفسي للعميل، توضيح مفهوم ، شرح مظهر السلوك الاجتماعي، لتخطيط المهنة.
٤- الإعداد المهني	العاشر-الثاني عشر	شرح المعارف للدخول في المهنة، عادات أخلاقيات لعمل،فهم العوامل الاجتماعية والنفسية المرتبطة، بالعمل، وإنجاز التخطيط للتعليم الثانوي، توضيح الميول والاستعدادات، مع الأخذ بعين الاعتبار المهن النموذجية، اكتشاف احتمالات التفضيلات المهنية
٥- ما بعد الثانوية	كلية، مدة التدريب	إعادة إقرار الاختيار المهني عن طريق اكتشاف أبعد مدى على المهنة، المدرسة للميول والاستعدادات، تطوير مهارات المهنية شخصية أبعد التكنيكية المهنية. مدى للدخول إلى التعليم الاختياري والطريق المهني.

المبادئ التي تقوم عليها التربية المهنية

تمتد التربية المهنية خلال مراحل العمر المختلفة ولجميع الفئات.

الغاية الأساسية للتربية المهنية هي جعل العمل ذات معنى وفائدة للفرد والمجتمع عن طريق مساعدة الأفراد على اكتساب المهارات الضرورية لانجاز العمل.

تقديم المساعدة في اتخاذ القرار المهني المناسب هو الاهتمام الأساسي للتربية المهنية.

تستفيد التربية المهنية من توظيف خبرات الكثير من شرائح المجتمع لتحقيق غايتها إضافة إلى الخدمات التي يقدمها المرشدون والعاملون في التعليم (Hoyt، P.32).

العمل بالمهنة يتم بشكل تدريجي حيث يبدأ بوعي المهنة ثم اكتشافها ثم التحضير لها وأخيرا المباشرة بها (Zuncker، ، p.51).

أساليب التربية المهنية:

يوضح الجدول رقم(١)الأساليب التي يستخدمها معلم التربية المهنية او المرشد المهني حسب المستوى العمري والصفي

[illegible]

العام السادس(مرحلة رياض الأطفال)	- اللعب ضمن جماعات لفترة قصيرة ويشمل اللعب الحر والعاب التركيب والبناء - تقديم خبرا ت تعليمية(لغوية اجتماعية حركية)
من عمر ٦ سنوات – ١٢ سنة (المرحلة الأساسية).	- الزيارات المهنية لمصانع مختلفة. - الواجبات آلبيتيه التي تتضمن تقارير حول مهنة الوالد أو احد ذويه. - الكتب والمجلات التي تحتوي على قصص مصورة حول المهنة.
من عمر ١٢ سنة – ١٥ سنة (المرحلة المتوسطة).	نفس الأساليب السابقة

من عمر ١٥ سنة – ١٨ سنة (المرحلة الثانوية).	- مناقشة المعلومات المهنية المرتبطة بالمهنة. - دعوة زائرين متخصصين في مجالات مهنية معينة. - عقد مؤتمرات تناقش المهنة. النشرات المهنية التي توضح المهام والواجبات لمهنة معينة. زيارة المؤسسات المهنية والتعليمية. الأفلام التي تعرض المهن. العمل لبعض الوقت.

خدمات التربية المهنية

يقدم المرشد خدمات التربية المهنية بالتعاون مع معلمين التربية المهنية في المدارس وباقي المعلمين والمجتمع المحلي ويمثل دوره حلقة الوصل بين المجتمع والمدرسة وتقدم خدمات التربية المهنية عادة من خلال التوجيه المهني في الصفوف وقضاء وقت محدد مع المعلمين في غرف الصف وأولياء الأمور وأصحاب المهن الأعمال في مكتب الإرشاد.وفيما يلي أهم هذه الخدمات:

أولاً: تقديم المعلومات المهنية:

وذلك بهدف زيادة معرفة الطلبة بعالم المهن المختلفة سيما تلك المرتبطة بالمنطقة الجغرافية والمهن التي التحق بها الطلبة السابقون ويهتم بها الطلبة الحاليين (Hoppk، P.155).

ويجب أن تتضمن المعلومات عن المهن النقاط التالية والتي يتشارك في تقديمها كل من المرشد والمعلم وأصحاب المهن والأعمال وأعضاء الأسرة:-

١. مقدمة تتضمن نشأة المهنة وتاريخها وأهميتها ومدى ازدهارها أو اضمحلالها.

٢. المؤهلات العلمية والخصائص الشخصية اللازمة للدخول في هذه المهنة وكيفية الدخول إليها هل يتم عن طريق شهادة أم امتحان قبول وما نوع الامتحان... الخ.

٣. فرص العمل والشواغر المتوفرة وعدد المشتغلين بالمهنة وتوزيعهم حسب العمر والجنس والأماكن والأقاليم التي تتركز بها.

٤. المهن المشابهة للمهنة التي يمكن التحول إليها وشروط التحول إلى هذه المهن وهل يحتاج التحول إلى تدريب أم إلى شهادة.

٥. طبيعة العمل والوصف الوظيفي والذي يشمل وصف الواجبات والمهمات الرئيسية في المهنة.

٦. مزايا وعيوب المهنة أو بمعنى آخر الأخطار التي يتعرض إليها الفرد والامتيازات التي يتمتع بها.

٧. ساعات العمل ، أيام العطلات، الإجازات السنوية ، العلاوات ، الترقيات.

(سعد جلال ص١٣٣).

وهناك مجموعة من الوسائل والمصادر المعلوماتية التي تحتوي على المعلومات المهنية السابقة أهمها:-

١- النشرات والكتيبات المهنية الصادرة عن مراكز التدريب المهني أو المؤسسات المهنية أو النقابات المهنية.

٢- الندوات والمحاضرات التي يقدمها المرشدون أو الخبراء العاملون والتي تستخدم المعينات السمعية والبصرية التي تعرض صورا للعمل في مهن مختلفة.

٣- الزيارات الميدانية للمؤسسات المهنية في مواقع عملها والطلب من الطلبة كتابة تقارير عن المهنة بحيث يتضمن التقرير المعلومات المهنية الأساسية (التي تم ذكرها سابقا)وقد يطلب المرشد من الطلبة تمثيل ادوار مهنية معينة بناء على ما شاهدوه مثل دور ممرض، صحفي، ميكانيكي...الخ.

٤- المناهج المدرسية المختلفة سواء المناهج الخاصة بمادة التربية المهنية أو المناهج التي تتضمن في ثناياها بعض المهن ، ويقوم المرشد بالتعاون مع المعلم المعني بالطلب من

الطلبة بكتابة تقارير حول هذه المهن وعرضها ومناقشتها في الغرفة الصفية والعمل على مشاهدتها وتطبيقها في المشاغل المهنية الملحقة بالمدارس أو المؤسسات المهنية المحيطة بالمدارس إن أمكن ذلك.

ثانيا: تزويد الطلبة بعادات وخبرات وقيم العمل الجيدة والايجابية:

ويتم ذلك من خلال تطبيق الاستراتيجيات التالية:

- استخدام الوسائل والأدوات التي تزيد فهم الطلاب واحترامهم للمهن التي يتعلمونها داخل الصف
- تشجيع روح المشاركة والتنافس بين الطلبة نحو المهن بعد زيادة دافعيتهم للعمل في عالم المهن
- غرس قيمة احترام الوقت كقيمة مهنية ضرورية عن طريق التأكيد على الحضور للمدرسة في الوقت المحدد أو العمل في الوقت المحدد.
- استثمار مصادر المجتمع من مؤسسات مهنية ومصانع إضافة إلى مراكز التدريب والمشاغل المهنية الملحقة بالمدارس في تدريب الطلبة على بعض المهارات الأساسية البسيطة والتي ترتبط بالمهن الشائعة في الإقليم أو المنطقة الجغرافية المحيطة (Hoyt، P.24)

ثالثا: تزويد الطلبة بالمهارات التكيفية التي تجعل للعمل معنى وفائدة:

إن تحسين استعداد الطلبة للعمل وزيادة دافعيتهم له تتم من خلال إكساب مهارات تكيفيه تساعده على التكيف مع التغيرات السريعة والطارئة في المجتمع ومن أهم المهارات اللازمة للتكيف المهني نذكر ما يلي:

١. المهارات الأكاديمية الأساسية من قراءة وكتابة و حساب وفهم أساسيات الاقتصاد.
٢. مهارات اتخاذ القرار المهني
٣. مهارات البحث عن عمل والحصول على عمل والاحتفاظ بالعمل
٤. مهارات تحليل الاستراتيجيات وفهم الفرص التعليمية والمهنية وتوظيفها فيما بعد في

إيجاد عمل معين لاستغلال وقت الفراغ وتحسين بيئة العمل في المستقبل

٥. مهارات مهنية محددة تقود غالى الإنتاجية وتكوين قيم عمل شخصية ذات معنى عالي تحفز الفرد على العمل

٦ - مهارات التواصل(Hoyt ،p.64)

رابعا: خدمات التدريب والتشغيل المهني

وهو احد خدمات الإرشاد المهني التي تهدف إلى إكساب الفرد المهارة المطلوبة للقيام بالعمل والوصول إلى الكفاءة اللازمة للنجاح فيه، ويتم التدريب المهني في مراكز التدريب المهني الأهلية أو الحكومية التي تقدم نماذج من الحياة العملية في شكل عمل ميداني حيث يرى الطلبة المتدربون ويسمعون ويمارسون الخبرة العملية كماً وكيفاً بدرجة كافية. ويمكن التمييز بين نوعين من التدريب المهني هما:

أ- التدريب المهني المبدئي: وهو التدريب الذي يساعد المتدرب على اكتساب المهارات والمعارف الأساسية اللازمة لإحدى المهن واستكمال النقص الأكاديمي الذي ييسر هذه المعرفة والمهارات

ب- التدريب المهني الفعلي: ويعني تزويد المتدرب بالمهارات المتطورة التفصيلية والأزمة لإنجاز العمل ، ويتم ذلك في مراكز التدريب المهني تحت اشراف متخصصين مهنيين

هذا ويجب أن يكون الأساس في انتقاء نوع التدريب المناسب قائما على الإمكانات المتوفرة لدى الفرد وسماته الشخصية وليس فقط على مدى توفر فرص التدريب المتوفرة في مراكز التدريب

المبادئ التي تقوم عليها التربية المهنية

يقوم التدريب المهني على مجموعة من المبادئ أهمها:

ليس هناك إنسان يتمتع بكل القدرات والطاقات وبناءً على ذلك لا يوجد من يستطيع إتقان جميع الأعمال والمهن.

يتمتع الفرد بقدرات وخصائص شخصية متعددة يمكن الإفادة منها في بعض المهن إذا ما تم الكشف عنها والتدرب على المهن المناسبة لها

ليس هناك مهنة أو وظيفة تتطلب جميع القدرات عند الفرد

لا يستطيع الفرد أن يعمل بكل المهن وبنفس المستويات من الكفاءة

أساليب التدريب المهني

يستخدم المرشد المهني مجموعة من الأساليب الفعالة في عملية التدريب المهني أهمها:

ا-تزويد الطلبة المتدربين بوصف عام للعمل

ب-توضيح إجراءات العمل كما يحدث في بيئة العمل

ج-إتاحة الفرصة للمتدربين القيام بالعمل بأنفسهم تحت إشراف إخصائي التدريب المهني الذي يراقبهم بدقة لاسيما في المجالات الأولى لمنع تكون عادات عمل خاطئة

د-تقديم التغذية الراجعة التصحيحية وتقديم الاقتراحات والتوضيح

هـ- التدرج في طلب القيام بأعمال ومهارات مهنية أكثر تعقيدا وجودة بعد أن يكون المتدربين قد أتقنوا المهارات الأساسية التي تسبقها

يتبع عملية التدريب المهني الفعلي عملية التشغيل المهني (Vocational working) وهي عملية مساعدة الفرد في البحث عن عمل ومن ثم الدخول فيه وتتم عملية مساعدة الفرد في البحث الموفق في تدرج مناسب، ولا شك أن القدرة على العمل يعتمد على عوامل كثيرة تأتي في مقدمتها القدرات والاستعدادات العقلية والجسدية ثم المؤهلات العلمية والخبرات ومستوى التدريب. ويخصص للقيام بهذه العملية ما يسمى في بعض الدول ((مكتب التوظيف)). وهناك جدل حول دور المرشد في هذه الخدمة فالبعض يرى أنها مسؤولية إرشادية تلقي على عاتق المرشد في المؤسسة التي يعمل بها والبعض يرى أنها خدمة تقدمها مؤسسات ذات علاقة بتنظيم القوى العاملة.

ولا بد أن يكون المرشد المهني على علم ودراية تامة بمتطلبات سوق العمل والمهن ، والفرص المتاحة التي يكون الطلب عليها كثيراً. ويستفيد المرشد لتحقيق ذلك من النشرات المهنية والإعلانات الوظيفية الصادرة في الصحف المحلية ، كما لا بد أن يستفيد من مؤسسات التوظيف والنقابات المهنية والمؤسسات الصناعية والتجارية وأخيرا لابد أن يتابع المرشد المهني الخريجين من حين لآخر بعد الانتهاء من وقت برنامج التدريب المهني والانخراط في الحياة المهنية ، وذلك بهدف التأكد من استقرارهم وتكيفهم في العمل كذلك مستوى أدائهم، وتتم المتابعة إما عن طريق الاتصال المباشر مع الخريج ومقابلته في موقع العمل أو عن طريق الاتصال غير المباشر مثل (الهاتف ، البريد ، الانترنت ،... الخ)

و تعتبر المتابعة- كخدمة أخيرة من خدمات التأهيل والتشغيل المهني- ضرورية كمعيار لقياس نجاح برنامج التأهيل المهني والإرشاد المهني بشكل عام.

ثالثا: الخدمات في المجال الأسري والزواجي

يشير مفهوم الإرشاد الأسري إلى عملية مساعدة أفراد الأسرة(الوالدين والأولاد والأقارب) بطريقة فردية او جماعية في فهم الحياة الأسرية ومسؤوليتها لتحقيق الاستقرار والتكيف الأسري وحل المشكلات الأسرية كما تهتم بالعلاقات والتفاعل بين الوالدين بعضهم ببعض وبينها وبين الأولاد، والعلاقات بين الأولاد بعضهم ببعض، والعلاقات بين أفراد الأسرة والأقارب

ويحتاج الإرشاد الأسري بصفة خاصة إلى تضافر جهود المرشد التربوي والأخصائي الاجتماعي والأعضاء النشطين والايجابيين في الأسرة ولكي ينجح الإرشاد الأسري لا بد أن يضمن المرشد تعاون الوالدين ومساعدتهما حيث يلعبا دور مزدوج في وقت واحد فهما يتلقيان الخدمات الارشادية من المرشد ويقدمان هذه الخدمات إلى باقي أعضاء الأسرة.

ويختلف الإرشاد الأسري عن الإرشاد الزواجي في أن الأول يهتم بجميع أعضاء الأسرة حينما تؤثر مشكلة احدهم على الجميع في حين يهتم الثاني بالزوجين فقط عندما تكون المشكلة لأحدهم وتأثيرها ينحصر في الزوجين وهو الفرع الرئيسي من الإرشاد الأسري. ويشترك كل من الإرشاد الأسري والزواجي في تحقيق الأهداف المشتركة التالية:-

تعليم أصول الحياة الزوجية والأسرية السليمة.

تعليم أصول التنشئة الاجتماعية للأبناء ووسائل تربيتهم ورعايتهم.

تشجيع أعضاء الأسرة على تقديم الحب والدعم لبعضهم البعض والذي يقدمه المرشد كنموذج ويتعلمه الأفراد.

حل وعلاج المشكلات والاضطرابات الأسرية و الزواجية وتحقيق التوافق والصحة النفسية في الأسرة.

مفهوم الأسرة ووظائفها (Family)

تعرف الأسرة بأنها الجماعة المرجعية الأولى التي ينشأ بها الفرد وتؤدي إلى اكبر تأثير في تنشئته اجتماعيا حيث تنمو البذور الأولى لسماته الشخصية. وفيها يقضي الفرد معظم وقته ويتحدد توافقه الأسري في ضوء ظروفها ومدى قيامها بمسؤولياتها في رعاية النمو وتحديد مطالبه. وتتكون الأسرة من جماعة من الأفراد وتتخذ إشكالا مختلفة منها الأسرة الممتدة و الأسرة النووية و الأسرة البديلة

ويرى علماء الاجتماع أن الأسرة هي المرآة التي تنعكس عليها الثقافة ففيها يتعلم الفرد ويستقي ما يرى ويسمع من قيم وعادات واتجاهات اجتماعية وسلوكيات، ويتعلم أسلوب الخطأ والصواب والحقوق والواجبات. وكقاعدة عامة تعتبر الأسرة المستقرة التي تشبع حاجات الفرد وتقدم له الرعاية والاهتمام والحنان وتكون التفاعلات بين أعضائها إيجابية عاملاً هاماً في تحقيق السعادة والصحة النفسية والوقاية من الاضطرابات النفسية والسلوكية والعكس صحيح فالأسرة المضطربة تكون بلا شك مرتع خصب للانحرافات السلوكية والنفسية.

ولكي يحدد المرشد اثر الأسرة في شخصية المسترشد يجب أن يحلل العلاقات داخل الأسرة بين الوالدين والعلاقات بين الأخوة والأخوات والعلاقات بين والدي المسترشد ويتعرف على مدى الانسجام بين جميع أعضاء الآسرة من جهة والجيران والأقارب من جهة أخرى.

المشكلات الأسرية

تتعرض كل أسرة في وقت مت الأوقات إلى مشكلات تختلف في صعوبتها وتعقدها فمن مشكلات تستطيع أفراد الأسرة حلها فيما بينهم إلى مشكلات تستدعي تدخل الأهل والأقارب والأصدقاء (شبكة الدعم الاجتماعي) ولكن هناك مشكلات مركبة قد تؤدي الى اضطرابات نفسية وربما إلى تحطم وتفكك الأسرة بأكملها ومثل هذه المشكلات تحتاج إلى مساعدة إرشادية متخصصة.ويرى علماء الإرشاد الأسري أن هناك مجموعة من العوامل التي تؤدي إلى حدوث المشكلات الأسرية على اختلاف أنواعها واهم هذه العوامل ما يلي:

١- الأزمات والصراعات المفتوحة بين الأب وألام وعلى مرأى ومسمع من الأبناء.

٢- انحراف الاتصالات والتفاعل الزائف بين أعضاء الآسرة والذي يشوه الواقع ويؤدي الى اضطراب التفكير والعاطفة وضيق الأفق لدى أعضاء الأسرة ويتمثل انحراف الاتصالات والتفاعل الزائف باستخدام أسلوب التهديد (اذ لم تفعل كذا سأعاقبك) والتناقض في التعليمات والأوامر الموجهة لأعضاء الأسرة من قبل الأب والأم مما يقود الأولاد إلى ظاهرة الالتزام المزدوج.

٣- التسلط ألوالدي لإحدى الوالدين والذي يقود إلى عدم استقلالية أعضاء الأسرة حيث ينشأ أعضاء متجانسين يحملون نفس المعتقدات وآليات الدفاع والآمال إلا إنهم ليسوا حساسون اتجاه بعضهم البعض وغير متقبلين لبعضهم البعض.

٤- الرفض ألوالدي غير متوازن للأبناء ويؤكد علماء الإرشاد الأسري في هذا الصدد أن رفض الأب أكثر تأثيرا في النفس من رفض الأم.

٥- جمود الأدوار الأسرية في الحياة فمثلا تركيز الزوجة على دور الأم والمربية لأبنائها فقط وتجاهل دورها كزوجة أو عاشقة لزوجها يؤدي إلى هشاشة العائلة.

وفيما يلي عرض موجز لأكثر المشكلات الأسرية والزواجية التي قد تعاني منها الأسر والأزواج مع ملاحظة أن بعضها يختص بالزوجين فقط دون أعضاء الأسرة:

١- مشكلة الأسر البديلة (Step – Family)

وهي اسر يكون لأحد الزوجين أو كليهما أولاد من زواج سابق انتهى بالطلاق أو بالوفاة أو بالهجران. وهؤلاء الأولاد إما يعيشون مع الأب أو الأم الجديدة (البديلة) أو مع الزوج السابق أو أهله من بعده. وإحدى المشكلات التي تواجه هذا النوع من الأسر هو عدم رغبة احد الزوجين انضمام طفل الزوج او الزوجة السابقة والذي يعتبر تذكارا دائما للرفيق الغائب الذي سبق حبه والزواج منه ومشكلة أخرى تتعرض لها الأسر البديلة هي مشكلة المشاحنات بين الإخوة غير الأشقاء ومشاحنات الطفل مع الأب أو الأم البديلة ومما يجدر ذكره في هذا السياق إن إساءة الزوج للوالد السابق (الغائب) يسيء انفعاليا إلى ولده الذي هو من صلب الزوج السابق.

2-التفكك الأسري (Family Incoherence)

وهي مشكلة أسرية تشير إلى حدوث تصدع بالأسرة وعدم تكاملها وتماسكها وعدم قدراتها على إشباع حاجات أفرادها الأولية والثانوية ينتج عن هذا التصدع- إذا لم يتم تداركه- الشقاق والعداء بين أفراد الأسرة وقد يؤدي إلى الطلاق الفعلي بين الزوجين الذي يسبقه الطلاق الانفعالي، وإذا ما حدث الطلاق الفعلي فان شمل الأسرة يتبعثر وتنهار الأسرة وينفصل أعضاؤها عن بعض.

وقد يحدث التفكك الأسري نتيجة لنشوز احد الزوجين أو نتيجة عقوق الأولاد للوالدين والعصيان من قبل الأبناء أو الزوجين ولا شك أن هناك علاقة قوية بين التفكك الأسري وبين جناح الإحداث.

٣-أساليب الرعاية الأبوية الخاطئة

وهي أساليب تقود إلى تنشئة أطفال مضطربين يفتقرون إلى أدنى مهارات التكيف والتفاعل مع العالم الخارجي في المستقبل وأكثر هذه الأساليب تؤثر في شخصية الطفل مستقبلا هي:

- **الأسلوب التسلطي (Sheds)**

وهو أسلوب رعاية يتعمد فيه الوالدين السيطرة على الطفل أو المراهق حيث يعيش في ظروف تنشئة اجتماعية خاطئة تؤثر على صحته النفسية وتؤدي إلى ظهور خصائص وسمات شخصية سلبية أهمها الاستسلام والخضوع أو التمرد ونقص المبادأة والاعتماد السلبي على الآخرين.

- **أسلوب الحماية الزائدة أو الدلال (Overprotection)**

أحد أساليب رعاية الوالدين الخاطئة التي تجعل الطفل يشعر بعدم الكفاءة وعدم قبوله من الأشخاص المحيطين به. ويترتب على ذلك حرمان الطفل من فرصة الاستقلالية وتحمل المسؤولية. ويتميز الطفل الذي يخضع لمثل هذا الأسلوب من الرعاية بسمات شخصية أهمها عدم الاتزان والنضج الانفعالي، والخضوع للآخرين، وكثرة المطالب وعدم الأمن، والأنانية.

٤- جناح أحداث(Events Pavilion)

اضطراب نفسي اجتماعي تشمل أعراضه السلوكات التي تتصف بالتمرد والتخريب ضد المجتمع وضد السلطة الاجتماعية وعدم الاستعداد للسلوك الملتزم بالمعايير والقيم الاجتماعية. واهم ما يميز الأفراد المصابين بهذا الاضطراب هو عدم قدرتهم على التعلم من أخطائهم، وبالتالي تكرار السلوك اللا اجتماعي مرة ثانية وثالثة...الخ. ويصيب هذا الاضطراب الإنسان عادة في بداية مرحلة المراهقة(سن ١٢ تقريباً) ويستمر إلى سن ٣٥ سنة في المتوسط وقد يكون هذا الاضطراب مزمناً في حالات نادرة. ويأخذ جناح الأحداث أشكالا عديدة مثل السرقة وإدمان السلوك الجنسي المنحرف وغير ذلك من ألوان السلوك الإجرامي المضاد للمجتمع العش الفارغ

٥- الإدمان(Drug Abuse)

مشكلة اجتماعية أسرية تتمثل في تكرار تعاطي المواد الادمانية باختلاف أنواعها والذي ينتج عنها رغبة قهرية للحصول على هذه المواد مع الميل باستمرار الى زيادة حجم

الجرعة بحيث يؤدي استعمالها إلى الاعتماد البدني والنفسي على المادة المستعملة فضلاً عن ظهور الأعراض الانسحابية التي تتضمن آلام وأعراض في مختلف أجهزة الجسم في حال انقطاع المدمن المفاجئ عن التعاطي. ولا يستطيع المدمن العيش بدون استعمال هذه المواد إلا بصعوبة بالغة او بمساعدة متخصصة. ويأخذ الإدمان على المواد أشكال مختلفة منها الكحولية والمخدرات والأدوية النفسية المهدئة أو المنشطة أو المستنشقات الطيارة كالتنر والآجو والبنزين ويضع بعض المختصين التدخين في قائمة المواد الادمانية.

يسبق عملية الإدمان عملية الاعتياد ثم يليها عملية اعتماد، أن الغالبية العظمى من المدمنين ينكرون حالة الإدمان لديهم ولذلك فهم لا يقدمون على العلاج بإرادتهم إلا عندما يقعون تحت وطأة الآثار الجسدية الشديدة او عندما يتعرضون لمشكلات قانونية.

٦- الخلافات الزوجية(Marital Disagreement)

مشكلة أسرية تشير إلى اضطراب العلاقات الزوجية وعدم الاتفاق على أمور معينة أو أمر بعينه. وتأخذ الخلافات الزوجية أشكالاً معينة مثل القسوة الزائدة من قبل احد الزوجين التي قد تصل إلى حد الهجران، وقد تأخذ شكل الغيرة الجامحة على الشريك. ومن المواضيع التي تثير الخلافات بين الزوجين عادةً أسلوب رعاية الأطفال، أو الإهمال المتعمد من قبل احد الزوجين للآخر، أو السلوك الفوضوي لأي منهما، ويعتبر موضوع الخروج من المنزل وزيارة الاماكن والأشخاص من المواضيع التي تثير الكثير من الخلافات الزوجية. كما أن عدم احترام احد الزوجين لأهل وأقارب الزوج الأخر تثير المزيد من الخلافات.

٧-الخيانة زوجية(Marital Disloyalty)

من أخطر المشاكل الأسرية التي تصيب الحياة الزوجية وهي اكبر مبررات الطلاق. وتعود أسباب هذه المشكلة بالدرجة الأولى إلى نقص القيم الأخلاقية والوازع الديني لدى أحد الزوجين وهناك عوامل أخرى تساهم في حدوث الخيانة الزوجية مثل عدم كفاءة احد الزوجين وبروده الجنسي، أو التعرض لأسباب الأغراء أو حب المغامرة والتجريب. وقد تحدث الخيانة الزوجية خارج نطاق العائلة أو داخلها مع المحارم.

٨- مشكلة سن اليأس(hopelessness age)

وهي مشكلة تمر بها المرأة في منتصف العمر (٤٥-٥٥ سنة) تتميز بتغيرات نفسية وفسيولوجية يصاحبها توترات وانفعالات القلق والاكتئاب، إضافة إلى ضعف الرغبة الجنسية لدى بعض النساء. ومن الأعراض الشائعة التي تدل على بداية سن اليأس لدى المرأة انخفاض حصول الدورة الشهرية تدريجيا حتى تنقطع تماما ، والشعور بالإجهاد دون القيام بأي عمل والشكوى الصريحة من التوتر، وعدم النوم، وتساقط الدموع بدون سبب ، إضافة إلى زيادة التعرق والسخونة ومشكلات المسالك البولية وهشاشة العظام والطلاق

٩- مشكلة الأب السلبي(Negative Father)

يلعب الأب دورا تنفيذيا مهما في الأسرة فهو النموذج والقدوة الحسنة لباقي أعضاء الأسرة وهو الذي يمتلك القدرة والآلية لتصويب أوضاع الأسرة وتحقيق حاجاتهم وعليه تعتمد سعادة أو شقاء الأسرة وطبيعة التفاعل بها وقد صدق الشاعر عندما قال:

إذا كان رب البيت للدف ضاربا   فشيمة أهل البيت كله الرقص

ولكن هذه الصورة المثالية والنموذجية لا تتوفر دائما عند جميع الآباء فقد ميز علماء الإرشاد الأسري (ليدز Lydz وزملائه) بين خمسة أنماط سلبية من الآباء يؤثرون سلبا على جميع أفراد الأسرة ويعيقون أهداف وآمال الأسرة وهي مرتبة على النحو التالي:

١. الأب العصابي:

يظهر الآباء في هذا النمط سلوكيات جنونية واضحة وكبيرة أمام أعضاء الأسرة ويمتازون بالعزلة الاجتماعية كما يمتاز أبناء هؤلاء الرجال ضعفاء جدا من حيث التشبه بنماذج أخرى غير آبائهم وتمذجة تصرفاتهم بل يستمرون بشكل يائس في تقليد الخصائص والسلوكيات الغريبة عند آبائهم

٢. الأب المتسلط:

يتميز هذا الأب بفرض سيطرته على جميع أفراد الأسرة ويتعمد إخضاعهم لقراراته وتعليماته وعادة ما تنشب أزمات خطيرة بينه وبين زوجته ونتيجة لذلك يفشل مثل هؤلاء الآباء في بناء علاقات منظمة مع زوجاتهم ويلتفتون إلى كسب بناتهم وأبنائهم الموالين لهم.

٣. الأب العدواني:

يتميز هذا النمط من الآباء بالعدوانية الموجهة نحو أطفالهم عندما تنشأ خلافات مع الزوجة بدلا من توجيه عدوانيتهم نحوها. وهؤلاء الآباء يتركون الأبناء لعناية واهتمام الأم ويشعرون ويتصرفون بنوع من التنافس مع أولادهم بدلا من التصرف كآباء حيث يقللون من شأن تطلعات وانجازات أبنائهم وإعاقة تقدمهم وثقتهم بنفسهم.

٤. الأب المدمن:

وهذه المجموعة من الآباء يدمنون على واحدة أو أكثر من المواد الادمانية وهو نمط من الآباء كان قد واجه الفشل في حياته والشقاء في البيت. ويكبر أطفال هؤلاء الآباء في الأسرة وكأنهم بدون آباء فهم فلما يستطيعون النظر أو العناية بهذه الرموز المرضية وأشكالها والتي تتعامل معها الزوجة باحتقار عادة.

٥. الأب الخنوع

يتميز هذا النمط من الآباء بأنهم خاضعين ومستجيبين لسيطرة الزوجات وهم يتصرفون كأنهم أطفال بدلا من كونهم آباء ويتميزون بالمرح والدعابة وغالبا ما يمارسون دور الأمهات في الأسرة بدون مبرر.

إن مثل هذا النمط من الآباء يقدم نموذجا والديا ضعيفا من حيث إثبات وجود الشخصية وهويتها

خدمات الإرشاد الأسري والزواجي

لمن تقدم خدمات الإرشاد الأسري والزواجي ؟

إن القاعدة الأساسية في الإرشاد الأسري والزواجي هي تقديم خدمات الإرشاد الأسري إلى أولياء الأمور (الآباء والأمهات عادة) لاسيما عندما تعود ملكية المشكلة لأحد أعضاء الأسرة القاصرين فبدون مساعدة أولياء الأمور لا يمكن أن تقوم عملية الإرشاد بنجاح.ولكن هناك استثناءات لهذه القاعدة يمكن توضيحها على النحو التالي:

تقدم خدمات الإرشاد الأسري إلى الوالدين مع وجود الفرد صاحب المشكلة إذا كان بالغا ويتمتع بدرجة من الوعي بالواقع إضافة إلى بعض اعضاء الأسرة

الناضجين المؤثرين ايجابيا في الأسرة (مثل الإخوة والأقارب).
تقدم الخدمات إلى الزوجة وبعض الناضجين المؤثرين ايجابيا في الأسرة عندما تكون ملكية المشكلة تعود للأب والعكس صحيح حيث تقدم الخدمات الى الزوج وبعض الناضجين المؤثرين ايجابيا في الأسرة عندما تعود ملكية المشكلة للزوجة
فيما يتعلق بخدمات الإرشاد الزواجي التي تقدم للأزواج بدون أطفال (المتزوجين حديثا أو المقبلين على الزواج) فانه يتم مقابلة الطرفين مجتمعين في بداية الإرشاد بهدف معرفة طبيعة استجابتهما وطريقة معاملتهما ودفاعات كل منهما ثم يتم مقابلة كل طرف على حدة بعد موافقة الطرف الآخر على ان تكون المقابلة النهائية لكلا الطرفين والتي تكون هدفها تحقيق الاستبصار وتقريب وجهات النظر واتخاذ القرارات. ويفضل عدم اللجوء الى العلاج المشترك الذي يجمع بين الزوجين إذا كان لأحدهما الرغبة في الانفصال وعدم الاستمرار في الحياة الزوجية.

قد تقدم خدمات الإرشاد الأسري لأكثر من أسرة وفي آن واحد وذلك عند تقديم خدمات الثقافة الأسرية.

وسواء قابل المرشد الأسري الوالدين مع الأولاد أو بدونهم أو قابل الزوج أو الزوجة بمفردها فإنه ينبغي عليه أن يراعي المبادئ الأخلاقية والفنية التالية:

أ- أن لا يثير الأسرار والموضوعات الخاصة المتعلقة بالفرد وصاحب المشكلة في حضور اعضاء الأسرة.

ب- البعد عن أساليب الرجاء والتهديد بالانفصال والوعظ

ج- أن يكون محايدا ويؤجل التأكيد على اتجاهات الأزواج أو اعضاء الأسرة إلى حين توثيق العلاقة الإرشادية فدوره يقتصر على تدعيم العلاقات الأسرية وتغيير ما يجب تغييره وتقريب وجهات النظر والفهم والفصل بين الأعضاء.

ويميز علماء الإرشاد الأسري بين نوعين من الخدمات الإرشادية التي تقدم للأسر والأزواج هما:

خدمات إرشادية خاصة لجميع اعضاء الأسرة

خدمات إرشادية خاصة بالزوجين فقط

وفيما يلي توضيح لكلا النوعين من الخدمات.

أولا: خدمات الإرشاد لأعضاء الأسرة:

يستفيد من هذه الخدمات جميع أفراد الأسرة إضافة إلى الوالدين والعضو صاحب المشكلة وأهمها ما يلي:

١) الثقافة الأسرية:

يحتاج أفراد المجتمع في جميع المواقع العملية والأسرية والتعليمية الى اكتساب الثقافة الأسرية وهي خدمة تعليمية وقائية بالدرجة الأولى. فوقاية الأسر والأفراد من المشكلات المختلفة يوفر الكثير من الوقت والجهد والمال اللازم للعلاج واهم العناصر الثقافية التي يحتاجها الأفراد في المجتمع سواء أكانوا أطفالا أو مراهقين ، متزوجين أو مقبلين على الزواج تتضمن موضوع التربية الجنسية حيث يقدم هذا الموضوع بطريقة متوازية من قبل الأسرة والمدرسة ودور العبادة ووسائل الأعلام ومراكز الإرشاد الأسري التطوعية.

لا شك أن التربية الجنسية السليمة(Sexual Education) تعتبر حجر الزاوية في الزواج السعيد والسلوك الجنسي المتوافق فيما بعد. وفي هذا النوع من التربية يمد المرشد التربوي بالتعاون مع الآباء أو الأزواج المقبلين على الزواج بالمعلومات العلمية والخبرات الصالحة والاتجاهات الايجابية السليمة تجاه الموضوعات الجنسية المختلفة بقدر ما يسمح به نمو الفرد الجسمي والمعرفي والانفعالي الاجتماعي وفي إطار التعاليم الدينية والمعايير الاجتماعية والقيم الأخلاقية السائدة في المجتمع، وذلك بهدف تحقيق التكيّف النفسي لدى الفرد في المواقف الجنسية ومواجهة مشكلاته الجنسية في الحاضر والمستقبل بطريقة واقعية تؤدي إلى الصحة النفسية.

وتبدأ التربية الجنسية في مرحلة الطفولة المتأخرة ضمن برامج علمية مدروسة بهدف تحقيق الهداف التربية الجنسية، وتصحيح ما قد يتمثله الفرد من أفكار لا عقلانية واتجاهات

خاطئة ومشوهة نحو بعض أنماط الجنس الشائعة، ووقاية الأطفال والمراهقين من أخطاء التجارب الجنسية غير المسئولة. إضافة إلى موضوع التربية الجنسية تركز الثقافة الأسرية على موضوعات أسرية وزواجيه أخرى مثل:

معرفة حقائق الحياة الزوجية وفلسفتها وتصحيح المفاهيم اللاعقلانية والخاطئة نحو الزواج والازدواج وتكوين الأسرة.

معرفة الحقوق والواجبات المترتبة على كل من الزوج والزوجة والأولاد تجاه بعضهم البعض.

أصول ومعايير اختيار شريك الحياة والتأكيد على معيار التكافؤ في المستوى الثقافي والديني، والعمري والصحي وعدم التركيز على المعايير المادية فحسب

أصول المعاملة الزوجية مثل الاحترام المتبادل بين الزوجين وأساليبه والمحافظة على الأسرار الزوجية واحترام خصوصية شريك الحياة ومساحته الشخصية وأهمية الصدق والإخلاص في القول والعمل واحترام أهل شريك الحياة ومشاركتهم أفراحهم وأحزانهم، فان ترسيخ مثل هذه الأصول يزيد من الارتباط العاطفي بين الزوجين ويحقق السعادة الزوجية بدون أدنى شك.

تقديم معلومات وحقائق طبية وقانونية خاصة بالعلاقات الجنسية والعاطفية والأحوال الشخصية وتقدم هذه المعلومات حسب الطلب وحسب المرحلة العمرية للأفراد المتلقين لها.

٢) العلاج الأسري:

ويهدف العلاج الأسري إلى الحد أو تخفيف المشكلات القائمة حاليا وخفض حالات القلق والصراع والإحباط ومشاعر الاكتئاب التي يعاني منها أفراد الأسرة جميعا أو احدهم جراء هذه المشكلات. وهناك نماذج علاجية متعددة تستخدم العلاج الأسري أهمها وأكثرها شيوعا تلك المنبثقة عن العلاج الإنساني والعلاج السلوكي المعرفي وفيما يلي توضيح لطبيعة كل منهما.

أ- العلاج الروجري:

يعتقد روجرز بأن المشاكل السارية تنبثق عن التفاعلات الأسرية الزائفة في مرحلة الطفولة المبكرة حيث يتصرف الأطفال تصرفا مثاليا لإرضاء آبائهم فحسب ويقود هذا الزيف إلى تشويه الذات الداخلية وإنكار المشاعر الطفولية. وعندما تستمر هذه الطريقة من التفاعلات وبدون وعي الآباء بمطالبهم المثالية والزائدة للأطفال وإنهم (الأطفال) يكتمون مجموعة من المشاعر والأفكار غير المعبر عنها وهي ما يسمى بالعلاج الجشطالتي (الأعمال غير المنتهية)

ويرى روجرز أن جوهر العلاج الإنساني هو إعادة اكتشاف هذه المشاعر والأفكار الطفولية وحاجاتهم وميولهم الأساسية وذلك عن طريق دمج عضو الأسرة المريض في علاقة علاجية دافئة تتيح له التعبير بما يجول في خاطره بعيدا عن التقييم والنقد كما يقول أو يفعل وبعد ذلك يوضح المرشد المعالج هذه الأفكار والمشاعر والميول للوالدين والأعضاء المهمين في الأسرة وتقترح عليهم طريق التعامل معها وبهذا يكون قد حدث التحسن ونجح العلاج.

ب-العلاج السلوكي المعرفي:

يعتبر العلاج السلوكي المعرفي أفضل النماذج العلاجية التي ابتكرت أساليب مميزة في الإرشاد الأسري وقد ركز هذا النموذج العلاجي على المشاعر والأفكار المشتركة بين أفراد الأسرة وأثرها على أشكال التفاعل والعلاقات الأسرية. لقد أكد (بيك) على أن جوهر العلاج الأسري يكمن في إزالة التشويهات المعرفية المرتبطة بالمعتقدات الأساسية والتي تشكلت عبر سنوات التفاعل بين أعضائها واهم هذه التشويهات والمعتقدات التي ركز عليها العلاج الأسري:

- معتقدات عائلية مشوهة ترتبط بأصل الأبوين (العرق ، الدين، البلد الأصلي) وقد أكد علماء الإرشاد الأسري على أن هذه المعتقدات أخذت بالزيادة بين الأسر في أعقاب الحرب العالمية الثانية وما زالت آخذة بالزيادة نتيجة الحروب والهجرات القسرية حيث تختلط الأعراف والأديان والقوميات

- معتقدات مشوهة حول العائلة الكبيرة من حيث الطبقة الاجتماعية والحسب والنسب والتاريخ البعيد
- التعميمات المبالغ بها والغير قائمة على أساس صحيح، فمثلا قد تصف احد الأقارب من خارج الأسرة احد أطفالها بأنه شقي بمجرد سوء تصرف طارئ ويقتنع الوالدين بهذه الملاحظة ويسمون الطفل بذلك وتعمم الملاحظة على جميع أفراد الأسرة ومن ثم على الأقارب وهكذا إلى أن يتكون مفهوم ذات سلبي لدى الطفل يقوده إلى التصرفات الشقية بشكل مستمر فيما بعد (الذات الاجتماعية).

إن المعتقدات والتشويهات المعرفية السابقة تؤثر تأثيرا جوهريا بطريقة تفكير الفرد وشعوره وسلوكه داخل وخارج النظام الأسري وتقرر أيضا طبيعة التفاعل والعلاقات بين أفراد الأسرة ونوعية المشاكل.

ويكمن جوهر العلاج السلوكي المعرفي في اكتشاف هذه التشويهات المعرفية والمواضيع الرئيسية التي تدور حولها وتفنيدها لدى اعضاء الأسرة والعضو المعني وتقديم المعتقدات الصحيحة بدلا منها (لمعرفة خطوات العلاج راجع أساليب الإرشاد السلوكي المعرفي)

٣-العلاج الجمعي:

تقدم خدمات الإرشاد الجمعي لأكثر من أسرة (زوجات وأزواج) بحيث يتم مناقشة مشكلة معينة وتقديم الحلول وتشجيع المشارك الصامت على التحدث عن المشكلة ويفسر المعالج ويحلل آليات الدفاع ثم بعد ذلك يطلب ما تم مناقشته بين الأزواج وزوجاتهم وجها لوجه

ويمكن في حالة الإرشاد الجمعي للأسر المكتملة (الزوجين والأبناء) ان يستخدم المرشد المجموعات العلاجية التدريبية (T.group) كنماذج للأسرة وقد يفيد إرشاد الأسر المكتملة إستراتيجية التمثيلية النفسية (السيكودراما) والتي تطلب فيها من اعضاء الأسرة تمثيل أي دور اسري يرغب به شريطة أن يكون دور معاناة يوضح فيه كيف يعاني من أزمات دون تحديدها.

٤-الخدمات الطبية والصحية:

تشتمل الخدمات الطبية على وقاية جميع اعضاء الأسرة من الإمراض السارية والمعدية والحوادث ويتحقق ذلك بأخذ الاحتياطات الرئيسية ومنذ مرحلة الحمل بالطفل واهم هذه الاحتياطات توفير التغذية الموازنة للام الحامل والبيئة النفسية الآمنة وإعطاء المواليد الجدد في الأسرة اللقاحات والمطاعيم الضرورية لجميع جوانب نموهم. كما تتضمن خدمات تنظيم الأسرة وعدم إهمال شكوى الأطفال سواء كانت جسدية أو نفسية.

ثانيا: خدمات الإرشاد الزواجي:

تقدم هذه الخدمة إلى الزوجين سواء المتزوجين الجدد أو المقبلين على الزواج وتشمل الخدمات التالية.

١-الفحص الطبي:

قبل البدء بإرشاد الزوجين لابد من الوقوف على حالتهما الصحية ولا يعني ذلك قيام المرشد بإجراء هذه الفحوص إنما الاكتفاء بأخذ صورة واضحة ودقيقة عو النواحي الطبية لكل من الزوجين حتى تكون خدمات متكاملة. وتختلف الفحوص الطبية التي ينبغي توافرها حسب سبب الزيارة أو الإحالة للإرشاد. فمثلا عندما يرغب احد الزوجين في علاج صعوبات جنسية تعترضه فإنه من الضروري أن يطلب المرشد فحوصات خاصة بالهرمونات وبعض الأمراض المؤثرة على الجنس. في حين عندما يأتي شاب وفتاة يرغبون بالزواج فإن معرفة نتائج فحوصات مثل فحص العامل الرئيسي(RH-factor) وفحص الخصوبة لكليهما تعد خطوة أولية قبل البدء بعملية الإرشاد الزواجي.

٢- الفحص والتقييم النفسي:

تختص هذه الخدمة بالأزواج المقبلين على الزواج وأحيانا للمتزوجين أفرادا أو مجتمعين وتهدف إلى قياس مدى التكافؤ بين المقبلين على الزواج ونجاح الحياة الزوجية ومن الاختبارات المشهورة في مجال الإرشاد الزواجي (اختبار كارل شولتز المعروف باسم(personality inventory Marrige) والذي تقيس جوانب التكافؤ التالية بين الزوجين:-

-أسلوب الحياة.

-السمات الشخصية مثل المرونة والاعتمادية.

-الكفاءة الجسدية والجنسية.

-الاتجاه نحو الطلاق.

-مفهوم الذات.

-الدافعية والاستعداد للزواج.

ولا بد أن يوضح المرشد النفسي نتائج التقييم الخاصة بكل زوج للطرفين معا بأمانة وصدق. كما تشمل خدمات التقييم لكلا المقبلين على الزواج تقييم الخلفية الثقافية والاجتماعية والاقتصادية والدينية وإيصال نتائج هذا التقييم لكل منهما وبعد ذلك يناقش معهما موضوع الزواج والهدف منه وطبيعة مرحلة الخطبة وفوائدها ومدتها النموذجية ومحظوراتها لاسيما في الحالات التي تعاني من نقص في المعلومات الزواجية وينقصها الثقة في النفس ولديها الشكوك في النجاح كشريك للحياة أما في حالة إرشاد المتزوجين الجدد بدون أطفال فانه ينبغي على المرشد أن يركز على تقييم الجوانب التالية:

- خبرات الطفولة وأساليب رعاية والديه التي تعرض لها كل من الزوجين
- تقييم مدة العلاقة بين الزوجين من خلال ردود الفعل العاطفية ويطلب المرشد بغية تحقيق ذلك من الزوجين إظهار الخلافات باتخاذ موقف الأنا والحفاظ على عدم تحويل اللوم على الآخر

مما سبق يتضح لنا أن الإرشاد الأسري والإرشاد الزواجي وجهان لعملة واحدة وهي الأسرة القائمة أو المرتقبة لذلك قد يحتاج المقبلين على الزواج أو الأزواج الجدد إلى خدمات الإرشاد الأسري الخاصة بالأسرة المكتملة على اعتبار أنهم اعضاء في اسر أصلا لاسيما في تلك المشكلات التي قد تظهر في فترة الخطوبة أو فترة العزوبية وفي المقابل قد يحتاج اعضاء الأسرة أو الزوجين الذين يعيشون مع أبناء إلى خدمات الإرشاد الزواجي مثل التقييم النفسي

والطبي وهكذا نلاحظ أن خدمات الإرشاد الأسري والزواجي متداخلة نوعا ما وما التقييم السابق لها إلا خدمات أسرية وخدمات زواجيه وتقييم اصطناعي لغايات التوضيح والفهم.

٣- برامج تدريب الوالدين على تنشئة الأطفال

إن الهدف الأساسي من البرامج التدريبية للوالدين هو تقوية العلاقة بين الوالدين والأطفال من خلال تدريبهم على مهارات التنشئة الاجتماعية للأطفال مثل مهارة الاتصال والاستماع والتمييز بين السلوك الخاطئ والصحيح وأساليب العقاب والثواب ويتم التدريب على تنشئة الأطفال من خلال اجتماعات مجالس أولياء الأمور ونشرات تتضمن مبادئ تنشئة الأطفال بأسلوب واضح وبسيط وقد يكون عرض أفلام تتضمن المفارقة بين أساليب الرعاية الوالدة الصحيحة أسلوبا عمليا أكثر من مجرد أسلوب المحاضرة والتنظير. وفيما يلي مثال على إحدى المهارات التي يسعى برنامج التدريب ألوالدي إلى تحقيقه:

* المهارة: مهارة بناء علاقة فعالة مع الأبناء.
* الإجراءات الواجب إتباعها مع الأبناء:

- احترام الأطفال وتوفير الجو الودي عند الحوار معهم
- تقبلهم كما هم بايجابيتهم وسلبيتهم
- الاحتجاج على السلوك الخاطئ وليس على الشخصية ككل (أنا احبك ولكني اكره فيك اعتداءك على لعبة أختك)
- تشجيع الجوانب الايجابية لديهم بدلا من التركيز على جوانب الضعف
- الاعتراف بمحاولاتهم الصغيرة وانجازاتهم وتعزيزها حتى يثقوا بأنفسهم
- قضاء وقت للعب مع الأطفال مجتمعين كما يجب تخصيص وقت لكل طفل على انفراد ويخصص يوم لجميع أفراد الأسرة وما يهم هو نوعية الوقت وليس كميته فقضاء وقت ساعة مع الأولاد في التنزه إلى حديقة الحيوانات أو المدن الترويحية أو

ركوب القوارب أو أي نشاطات ترفيهية اجتماعية افضل بكثير من قضاء أربع ساعات في المنزل والقيام بنشاط روتيني ملزم مثل التدريس أو القيام بأعمال المنزل

- إيصال الحب عن طريق السلوكات غير اللفظية خاصة عندما يتوقعون انك تحبهم

- تكوين اتجاهات ايجابية والبعد عن اتجاهات الوالدية السلبية مثل التوقعات المرتفعة أو السلبية من الطفل وتشجيع المنافسة بين الأخوة والمعايير المزدوجة والتناقض.

المصادر

أولا المصادر العربية

- أبو حطب فؤاد وآمال صادق، علم النفس التربوي، الطبعة الثانية، القاهرة، مكتبة الأنجلو المصرية ، ١٩٨٠.
-أبو عبيطة سهام، مبادئ الإرشاد النفسي، الطبعة الأولى، عمان، دار الفكر،١٩٩٧
- الوقفي راضي، أساسيات التربية الخاصة، الطبعة الأولى، عمان، كلية الأميرة ثروت، ٢٠٠١.
- أبو لبدة سبع ،مبادئ الإرشاد النفسي والتقييم التربوي، الطبعة الرابعة الجمعية التعاونية، ١٩٨٢
- العيسوي عبد الرحمن ، العلاج النفسي، القاهرة، دار الفكر الجامعي، ١٩٧٩
- الرفاعي, نعيم : العيادة النفسية والعلاج النفسي . الجزء الثاني، المطبعة التعاونية . دمشق ١٩٨٢.
- الخطيب جمال ، تعديل السلوك (القوانين ولإجراءات) جمعية عمال المطابع التعاونية، الأردن .عمال المطابع التعاونية ،عمان ، الأردن ،١٩٨٧
-اوزيبا صموئيل وآخرون – مترجم – استراتيجيات الإرشاد النفسي لتعديل السلوك النفسي ، الإسكندرية، دار المعرفة الجامعية، ١٩٩٢.
- بابترسون (c.h.p)،نظريات الإرشاد والعلاج النفسي، ترجمة حامد ألفقي، دار القلم، الكويت، ١٩٩٢.
ديفيد جيلدارد: (مترجم)الدليل العملي للمرشدين النفسيين والتربويين وأساسيات الإرشاد الفردي ،دار الفكر للطباعة والنشر والتوزيع ،عمان،.
- حمزة مختار ، أسس علم النفس الاجتماعي ، الطبعة الثانية ، جدة ، دار البيان العربي ١٩٨٢ .
- حمدان، محمد زياد، تعديل السلوك الصفي، الطبعة الثانية، دار التربية الحديثة للنشر، ١٩٩٠ عمان، الأردن
- راجح احمد عزت ، أصول علم النفس، الطبعة الثانية، القاهرة . المكتب العالي

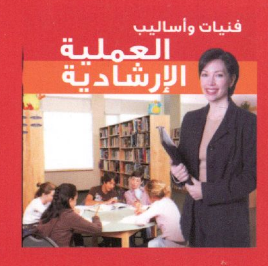
- زهران حامد ، علم نفس النمو (الطفولة والمراهقة)، الطبعة الخامسة، القاهرة، عالم الكتب، ١٩٨٥ .
- زهران حامد، التوجيه والإرشاد النفسي، الطبعة الثانية ، القاهرة، عالم الكتب، ١٩٨٠
- زيتون عايش، أساسيات الإحصاء الوصفي، الطبعة الأولى، عمان، دار عمار، ١٩٨٤
- زيتون عايش، بيولوجيا الإنسان: مبادئ في التشريح والفسيولوجيا، الطبعة الثانية، عمان دار عمار، ١٩٩٥.
- سعد جلال : المرجع في علم النفس الطبعة الثالثة دار المعارف الظاهرة ١٩٦٣
-طلعت منصور وآخرون ، مبادئ التوجيهية والإرشاد المدرسي الطبعة الأولى ،مطبعة الصفا ، الكويت الجامعة العربية المقترحة ٢٠٠٣
-عوده أحمد، القياس والتقويم في العملية التدريسية، الطبعة الأولى، دار الأمل للنشر والتوزيع، اربد ،الأردن، ٢٠٠٥.
-عدس وتوق ، المدخل إلى علم النفس ، الطبعة الخامسة، عمان ، دار الفكر، ١٩٩٨
-عاقل فاخر، التعلم ونظرياته، الطبعة الخامسة، بيروت، دار العلم للملاين ، ١٩٨١.
-قطامي يوسف، تفكير الأطفال: تطوره وطرق تعليمه، الطبعة الأولى، عمان ،الأهلية، ٢٠٠١.
- مصطفى احمد فهمي، الصحة النفسية: دراسات في سيكولوجية التكيف،الطبعة الأولى، القاهرة، مكتبة الخانجي، ١٩٧٦.

ثانيا: المصادر الاجنبية

-Bozarth, J.D .(1998). Person-Centered Therapy.-
A revolutionary paradigm . Ross-on-why: pecs Books.
Corey, G.(2001).Theory and Practice of counseling and
psychotherapy. California: Cole publishing company.
-Cringed, W.E and Kazden , A.E . and Mahoney, M.J
Behavior Modification: principals, Issues and . (١٩٨٤)
.Application
Boston: Houghton Muffin company .
- Hoyt , K,b. career Education where it is? Where it's going .
Olympus com vtah,1981
-- Hague congruence ,confusion of language .person- centered
practice N.J Cole ,1998.
K. Hoyt & others, career education in high school, clofy.n.j
- L. A.C. (1994). Foundations Bohart, and J. Tood,- Skinner,
Knopf. N. Y.: F. (1984). About Behaviourism.
- Mars .S. empathies listening :report son the experience of
6ping heard. Journal of Humanistic psychology,
Hoppok , Robert, Occupational Information.
-Meier's , s .(1989) .The elements of counseling. California:
Cole/Books.
Patterson – (1986) . Theories of counseling and psychotherapy. -
-N. Y : Havlen and Row.

- Osipows .theories of occupation of career development
,prentice

- 4thed,N.Y.Mc.Graw hill.






ISBN 995718288-9
9789957182885


دار المناهج للنشر والتوزيع
Dar Al-Manahej Publishers

عمان-شارع الملك الحسين- عمارة الشركة المتحدة للتأمين
هـاتف ٤٦٥٠٦٢٤ ص. ب ٢١٥٣٠٨ عمان ١١١٢٢ الأردن
www.daralmanahej.com
info@daralmanahej.com

الإخراج والإشراف الفني وتصميم الغلاف: محمد أيوب